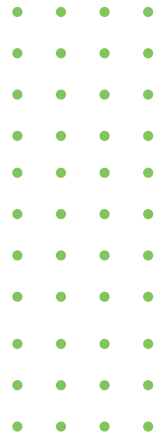




**ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ** находящихся
в трудной
жизненной
ситуации

ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ:

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ





ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ находящихся
в трудной
жизненной
ситуации

ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ:

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Информационно-методическое пособие
для специалистов служб Детского телефона доверия

2022 год, Москва

УДК 316.3
ББК 65.272
И74

Информационно-методическое пособие «Детский телефон доверия: лучшие практики консультирования» — М.: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; Перо, 2022. — 252 с.

ISBN 978-5-00204-769-7

В информационно-методическом пособии «Детский телефон доверия: лучшие практики консультирования» представлены успешные практики информирования детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122, особенности применения методик консультирования с учетом специфики целевых групп и тематики обращений, успешный опыт реализации практики супервизии.

Издание адресовано руководителям и специалистам служб Детского телефона доверия, оказывающим экстренную психологическую помощь детям и родителям.

Рецензенты:

И. А. Ральникова — доктор психологических наук, заведующая кафедрой социальной психологии и педагогического образования Института гуманитарных наук Алтайского государственного университета

Е. В. Васильева — кандидат социологических наук, доцент кафедры социальной психологии и педагогического образования Алтайского государственного университета

А. С. Кузьмина — кандидат психологических наук, доцент кафедры клинической психологии Института гуманитарных наук Алтайского государственного университета

ISBN 978-5-00204-769-7

© Фонд поддержки детей, находящихся
в трудной жизненной ситуации, 2022



СОДЕРЖАНИЕ

Раздел I. Эффективные практики информирования детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по Детскому телефону доверия	6
Особенности мотивации и причины обращения детей и подростков на телефон доверия	6
Эффективность практики информирования детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по Детскому телефону доверия, с учетом опыта работы службы «Семейная диспетчерская»	14
Опыт реализации социального проекта в подростковой среде как эффективной формы информационно-просветительской деятельности службы Детского телефона доверия	19
«Телефон доверия — друг детей, помощник родителей». Практика по продвижению Детского телефона доверия с общероссийским номером 8 800 2000 122 на территории Владимирской области	24
Эффективное продвижение службы Детского телефона доверия посредством творческого информационно-рекламного пространства	30
Информационно-просветительский проект «Территория доверия»	41
Межведомственное мероприятие «Неделя информированности об общероссийском Детском телефоне доверия 8 800 2000 122 и 124». Опыт Курганской области	45
Мобильная промостойка «Пункт приема детских страхов» — эффективный инструмент продвижения ДТД	49
Продвижение и популяризация Детского телефона доверия на территории Республики Алтай	54
«Экосистема доверия». Опыт Республики Башкортостан	59
Настольные игры как вид игровой деятельности. Опыт Республики Коми	66
Информационно-профилактическая акция «Код доверия» как эффективная практика популяризации служб экстренной психологической помощи в Удмуртской Республике	72

Проект «Конкурс “Лучшая рекламная листовка Детского телефона доверия”». Опыт Челябинской области	75
Опыт информационно-просветительской деятельности специалистов и волонтеров МУ Центр «Доверие», г. Ярославль	83
Раздел II. Методики работы специалистов служб Детского телефона доверия	89
Применение метода гештальт-терапии в работе с проявлением психосоматических симптомов абонента	89
Организация оказания экстренной психологической помощи региональной службой детского телефона доверия детям, подросткам и взрослым, затронутым ситуацией школьного буллинга (травли)	93
Опыт экстренной психологической помощи коллектива ОБУСО «Центр социальной помощи семье и детям “На Московской”»	101
Методики работы специалистов службы Детского телефона доверия Красноярского края по семейной проблематике, отношениям со сверстниками и проблемам взаимоотношения полов	113
Суицидальные обращения как сигнал желания жить	121
Семейный клуб «Шаг навстречу»	127
Методика экзистенциального подхода в телефонном консультировании	132
Использование метамоделей языка в психологическом консультировании на Детском телефоне доверия	136
Мультикейс как пример практической работы специалистов Детского телефона доверия города Самары и Самарской области	144
Методика работы с родителями по запросу об агрессивности ребенка. Опыт Крымской службы Детского телефона доверия	156
Когнитивно-поведенческая психотерапия (КПТ). Ее применение и возможности в консультировании на Детском телефоне доверия	163
Утрата родителей. Как жить дальше?	170
«Невидимый защитник» — практика двухсторонней поддержки семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации	178

Работа консультанта Детского телефона доверия с состоянием панической атаки	190
Технология работы консультанта Детского телефона доверия с проблемными случаями	193
Раздел III. Супервизорская поддержка специалистов служб Детского телефона доверия	196
Забота о себе как элемент самопомощи при сложных случаях на телефоне доверия	196
Жемчужины телефона доверия	198
«Помощь помогающему». Методическое и супервизионное сопровождение консультантов и волонтеров Детского телефона доверия	203
Приложения	217
Приложения к материалу «Эффективное продвижение службы Детского телефона доверия посредством творческого информационно-рекламного пространства», г. Петропавловск-Камчатский, Камчатский край	217
Приложения к материалу «Информационно-просветительский проект “Территория доверия”», г. Прокопьевск, Кемеровская область	238
Приложения к материалу «Межведомственное мероприятие “Неделя информированности об общероссийском Детском телефоне доверия 8 800 2000 122 и 124”». Опыт Курганской области», г. Курган, Курганская область	234
Приложения к материалу «Когнитивно-поведенческая психотерапия (КПТ). Ее применение и возможности в консультировании на Детском телефоне доверия», г. Томск, Томская область	241

РАЗДЕЛ I. ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРАКТИКИ ИНФОРМИРОВАНИЯ ДЕТЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ О ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ДЕТСКОМУ ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ

ОСОБЕННОСТИ МОТИВАЦИИ И ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ НА ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Ермолаева Анна Валериевна

Руководитель отдела экстренной психологической помощи
Федерального координационного центра по обеспечению
психологической службы в системе образования Российской
Федерации ФГБОУ ВО Московский государственный
психолого-педагогический университет,
г. Москва

В процессе психологической работы на телефоне доверия консультант работает с мотивацией абонента посредством выяснения значимых мотивов у личности, а также постановки целей и задач. Помимо общих вопросов мотивации, можно выделить составляющую в консультативном процессе — мотивирование. Оно является одним из главных условий успешного консультирования и детей, и подростков, и родителей. Консультирование можно представить как последовательное создание мотивации: к сотрудничеству, совместной деятельности, к изменениям и творческому развитию системы отношений. Мотивация абонентов на телефоне доверия выступает одной из основных задач, зачастую определяющих успешность работы всей службы. При этом мотивирование происходит на разных этапах, при различных запросах и с разными группами абонентов. Существуют определенные особенности и специфика мотивации абонентов на телефоне доверия, отличающие ее от мотивирования в очном психологическом консультировании. Однако сам по себе процесс мотивирования в психологической практике обладает определенной логикой и структурой. Для мотивирования абонентов необходимо разобрать ряд значимых моментов:

- причины, по которым ребенок может обратиться на телефон доверия, и как Детский телефон доверия может отвечать на эти запросы;
- какие результаты получает абонент при звонке на Детский телефон доверия;
- каким категориям абонентов телефон доверия может оказать наибольшую пользу;
- как можно мотивировать различных абонентов на обращение за помощью.

Понимание того, с какими запросами и проблемами работает телефон доверия, какую помощь он оказывает, помогает абоненту выделить для себя цель психологической консультации в целом, а значит, во многом повысить мотивацию для продуктивных изменений. Абонент может узнать о том, с какой проблематикой работает Детский телефон доверия, через различные источники: интервью и статьи, группы в социальных сетях, сайт телефона доверия, плакаты и печатные издания, размещаемые в местах общественного пользования. Кроме того, информирование детей, родителей, учителей о работе службы осуществляется в школах, а непосредственные обращения от абонентов дополнительно исследуются на предмет, чем может помочь телефон доверия.

Каковы же причины обращения детей и чем может быть полезен телефон доверия? Разберем звонки, которые касаются взаимоотношений абонентов со службой Детского телефона доверия.

1. Звонки-розыгрыши. Существуют разные виды: звонок-шутка, звонок-фантазия, навязчивые звонки, звонок-оскорбление, звонок-пранк и др. Именно в таких звонках есть возможность для психологического просвещения, а также выработки условий для мотивации и дальнейшей эффективной психологической работы. Порой дети звонят из школы во время перемены со звонок-розыгрышем, а вечером эти же дети обращаются серьезными проблемами. Для ребенка звонки-розыгрыши часто являются возможностью протестировать телефон доверия, понять, что это за служба, какие люди там работают и можно ли им доверять? Часто звонки данного характера проверяют возможность безусловного принятия

со стороны консультанта.

Мотивами детских звонков-розыгрышей, с точки зрения М. В. Осориной, являются также сохранение самообладания перед лицом рассерженного взрослого, преодоление эмоциональной подчиненности взрослым. Мария Владимировна подчеркивает, что мотивационной основой звонков-розыгрышей в этом возрасте часто является поиск форм социального взаимодействия с окружающим миром: дети пробуют различные варианты общения, овладевают «взрослыми» ролями.

В ходе звонка-розыгрыша консультант мотивирует на обращение за помощью, впоследствии такие звонки нередко становятся полноценными психологическими консультациями. Звонящего на телефон доверия ребенка довольно часто беспокоит вопрос: смогут ли быть с ним рядом и вместе, даже если он ругается, злится, обесценивает, обзывается и протестует? Консультант в звонках-розыгрышах дает обратную связь, направленную на открытость и принятие абонента: «Похоже, ты сейчас злишься», «Тебе бы хотелось проверить меня? Могу ли я понять, что с тобой происходит?», «Я знаю, не всегда понятно, чем мы тут занимаемся, я могу рассказать больше о том, что мы тут делаем и чем можем помочь» и т. д. Нередко, даже негативно настроенные дети после адекватной реакции взрослого благодарят и говорят, что позвонят позже, когда будут одни.

Таким образом, в процессе звонка-розыгрыша консультант оказывает мотивационную поддержку, нацеленную на установление контакта и дальнейшую психологическую работу.

2. Интерес к службе ДТД. Данные звонки достаточно четко выражают желание узнать особенности работы службы. В таких случаях часто поступают конкретные вопросы: «Чем занимается ваша служба?», «Чем вы можете помочь?», «С какими проблемами вы работаете?», «Консультируете ли вы родителей детей дошкольного возраста?», «Можно ли рекомендовать своему ребенку позвонить в вашу службу?», «С какими темами вы работаете?». В данных звонках консультант может сосредоточиться на задачах просвещения и мотивирования на обращение за помощью.

3. Информационные звонки. Такие звонки часто поступают от взрослых абонентов и касаются не ДТД, а работы других служб, например: «Как позвонить в Департамент образования?». Несмотря на всю конкретность запроса, часто звонки такого рода перерастают в консультации. Многие абоненты звонят в департамент именно по причине конфликта с учителем или иных психологических трудностей, с которыми есть возможность поработать на телефоне доверия и найти для себя варианты решения проблемы. В этом случае непосредственно консультация может сочетаться с информацией о работе ДТД, мотивированием на обращение за помощью. Даже когда человек звонит в «Правительство Москвы», он может быть в крайне сложном эмоциональном состоянии, которое не позволит ему эффективно общаться с государственными службами, но опять же, телефон доверия может помочь в работе с эмоциями. Не редкость, когда человек узнает, что Детский телефон доверия помогает разобраться в проблемах детско-родительских отношений, и сразу же выявляет желание проконсультироваться по данной проблематике.

Рассмотрим запросы конкретного характера, какой элемент мотивации в них может содержаться, а также постараемся понять, чем именно телефон доверия может помочь.

1. Одним из самых сложных, но во многом крайне значимых запросов, является **проблема витальности**. Данные звонки затрагивают ситуации суицидальной направленности самого абонента, его знакомых и близких или же самоповреждений. В чем, казалось бы, в таких звонках может быть мотивационный компонент? Во-первых, при текущем суициде позвонившего, при безусловном принятии всех чувств и эмоций мы мотивируем его на обращение за медицинской помощью (через консультанта).

Зачастую детям в таких звонках страшно или нет сил обратиться за медицинской помощью, они даже не понимают, как это сделать, им кажется, что ничего уже не вернуть назад, что все уже решено, однако консультант становится тем мостиком, который помогает найти мотивы к жизни у абонента (поиск ресурсов). При запросах данного характера телефон доверия помогает сохранить жизнь и здоровье ребенку.

Мы не будем подробно останавливаться на работе со звон-

ками, касающимися проблем витальности, так как этому будет уделено отдельное внимание в других статьях, только лишь отметим, что данные звонки — это одни из стержневых звонков, касающихся появления телефонов доверия по всему миру. Высокая эффективность работы телефонов доверия со звонками суицидального характера подтвердилась временем и практикой. Поэтому мы мотивируем абонентов на то, что даже в самых сложных, отчаянных и безысходных ситуациях они могут звонить на телефон доверия в любое время суток, в любой момент и из любого места. Оперативность и доступность телефона доверия является важным преимуществом в такого рода звонках.

Пример обращения: «Я отправила свои интимные фотографии парню, потом мы поссорились, и он отправил их сначала своим друзьям, а потом и всей школе. Со мной больше никто не общается, только смеются и издеваются, даже лучшие друзья. Родителей вызвал к себе директор, и они сказали, что я им больше не дочь. Я как будто потеряла все в один момент. Больше ничего не хочется от жизни».

В данной выдержке из диалога с абонентом раскрывается мотив / мотивы суицидальной направленности. Какой мотив / мотивы вы бы могли выделить? Как вы считаете, чем вам может быть полезно понимание мотивов абонента, как вы можете работать с этим в консультации?

Безусловно, знание мотивов помогает нам понять, какие потребности у абонентов не реализованы. Например, в связи со сложившейся ситуацией абонент особенно сильно ощущает свое одиночество, социальную изоляцию, хочет прекратить душевные страдания, несправедливость, неудовлетворенность, испытывает потерю значимого другого, ощущает желание мести и т. д.

2. Травматические ситуации (физическая, психическая травма, насилие, инцест, сексуальное насилие, смерть). Звонки травматического характера достаточно часто поступают на телефон доверия по причине анонимности, бесплатности и доступности. При этом сам факт того, что человек поделился текущей ситуацией, является для него достаточно исцеляющим опытом. В телефонном консультировании у человека есть возможность почувствовать себя услышанным, принятым, понятым и не одиноким в сложившейся ситуации.

Это создает благоприятную почву для мотивации абонента на обращение за очной и более длительной психологической помощью.

3. Семейная проблематика. Звонки данной тематики являются стержневыми в работе Детского телефона доверия. Сложно описать разнообразие запросов, которое встречается в практике телефонного консультирования: конфликты детей и родителей, влияние конфликтов родителей на детей, развод родителей, конфликты сиблингов, проблемы воспитания, проблемы с усыновленными детьми и т. д. Консультативный процесс в таких звонках нацелен на мотивирование абонента к самораскрытию с целью понимания сложившейся ситуации и поиска решения проблемы. На заключительном этапе консультанты мотивируют абонента на изменения.

4. Отношения со сверстниками. Звонки данного характера являются крайне частыми в работе службы. Безусловно, большая часть обращений, связанных со сверстниками, поступает именно от детей. В таких звонках телефон доверия помогает более полно понять ситуацию, выговориться ребенку, найти возможные решения проблем. Ребенок может для себя рассмотреть новые способы взаимодействия в отношениях со сверстниками.

5. Проблемы здоровья. Абоненты задают вопросы, касающиеся как соматического, так и психического здоровья. Могут звонить как родители по поводу проблем детей разных возрастов, так и дети, подростки по поводу своих собственных заболеваний. Чаще всего запросы связаны именно с принятием своего состояния, понимания, как жить и адаптироваться к жизни с имеющимся диагнозом или заболеванием. В ситуации отказа родителей или детей от профессиональной медицинской, психиатрической или иной необходимой помощи, в связи со страхами или иными эмоциональными состояниями, консультант, работая со страхами и сопротивлением абонента, помогает найти решение, наиболее эффективное в сложившейся ситуации.

6. Взаимоотношение полов. Спектр проблем данной категории очень обширный и крайне значимый для абонентов-детей. Помимо проблем, непосредственно связанных с противоположным полом, а именно: начало отношений или их разрыв, проблемы влюбленности, ревности, измен, отсутствие опыта взаимоотношений и др., данные запросы часто переплетаются с восприятием себя и своей внешности,

взаимоотношений с родителями, друзьями и сверстниками, собственными страхами и тревогами, а также травматическими ситуациями. Чаще всего в данных звонках после фраз «Он меня бросил», «Она меня не любит», «Мой парень со мной больше не хочет общаться», «Я боюсь, что он мне изменяет» и т. д. абонент переходит от желания изменить другого к лучшему пониманию себя в сложившейся ситуации. В связи с чем в данных звонках после стабилизации эмоционального состояния абонент часто ищет более глубокого понимания себя.

7. Проблемы сексуальной сферы, беременности. Звонки данной тематики часто прослеживаются в звонках-розыгрышах в связи с сильными переживаниями детей в данной области. Помимо этого, звонки данного типа нередко появляются в консультациях на тему «проблемы взаимоотношений полов». Эта особенность связана с тем, что для работы с сексуальными проблемами или проблемами беременности, необходимо доверие и эмпатический контакт с консультантом. Поэтому изначально абонент может «проверять», насколько консультант может понять его. Особенно в сфере беременности перед девочкой-подростком часто стоит сложный выбор: рождение ребенка, отказ от него после родов или же прерывание беременности. Безусловно, данные выборы зачастую являются просто необъятными для подростка. Для того чтобы лучше понять абонента и специфику ситуации, консультант может задать следующие вопросы, касающиеся темы беременности: знает ли срок беременности, говорила ли она кому-нибудь об этом, а также какие мысли, эмоции и чувства испытывает по этому поводу, какие действия собирается предпринять и т. д. Консультант помогает в принятии решения, подходящего для ребенка (но не решает за него!), при этом нацеливая на поиск ресурсов и поддержки для принятия решения и т. д.

8. Учебные проблемы являются одной из актуальных тем как родителей и детей, так и учителей. Бывают запросы от детей, когда они просят помочь решить домашнее задание. Безусловно, такого рода звонки не входят в компетенцию специалистов телефона доверия, но понять отсутствие мотивации к учебной деятельности, а также в связи с чем появляются проблемы с выполнением уроков, как можно найти помощь, однозначно согласовывается с возможностями консультантов и службы. Нередко проблемы в выполнении уроков появляются из-за неумения планировать свое время, недостатка ресурсов из-за каких-то сложных эмоциональных ситуаций (конфликт

с учителем, травля в школе, травматические ситуации в семье и т. д.), тогда значимым в консультировании будет понимание изначального источника сложностей и помощь в разрешении конфликтной ситуации.

9. Проблемы социальной адаптации. Порой успешность будущей жизни ребенка отождествляют с возможностью эффективно взаимодействовать со сверстниками, учителями и обществом в целом. Иногда дети просто не вписываются в идеальную картину мира взрослого. Например, когда ребенок кажется недостаточно общительным: «У меня в его возрасте было человек пятьдесят друзей, а у него всего два друга...». В таких ситуациях происходит работа с тревогами и переживаниями родителя. Но нередко проблемы становятся крайне серьезными: ребенок отказывается выходить из дома и все больше изолируется от окружающих, в этом случае важно подключать различные социальные и психологические ресурсы и службы. При этом нередко родителю, беспокоящемуся о сложностях в общении своего ребенка, (после консультативной работы с родителем) предлагается мотивировать ребенка на обращение за консультацией на телефон доверия.

10. Аддиктивное поведение. Звонки данного характера бывают крайне непростыми как для детей, так и для родителей. Нередки ситуации, когда ребенок страдает от алкоголизма родителя и не может с этим ничего сделать, или родитель переживает, что ребенок связался с плохой компанией и начал употреблять запрещенные вещества. Часто данные звонки касаются крайней беспомощности, растерянности, гнева, а также сплава других сложных чувств. Хотя у телефона доверия нет ресурсов, чтобы родитель или ребенок перестали употреблять те или иные вещества, есть возможность понять свое место в семейной системе, принять и лучше понять свои чувства и эмоции, а также сложность и комплексность сложившейся проблемы и приступить к нахождению возможных вариантов решения. Абонентов данной группы практически всегда мотивируют на обращение за очной и /или медицинской помощью. Для работы с людьми, страдающими зависимостями, используют мотивационное консультирование, которое основано на формировании и развитии мотивации человека для изменения поведения в сторону более безопасного. В консультировании людей с аддиктивным поведением важен стиль консультирования, направленный на совместное партнерство, признающее и уважающее автономию другой личности, основанный на стремлении понять

его внутреннюю мотивацию. Люди, употребляющие ПАВ и ведущие рискованный образ жизни, имеют право на помощь в виде формирования мотивационной готовности на лечение, изменение поведения и стиля жизни.

Итак, в рамках статьи мы рассмотрели основные причины, с которыми дети и взрослые могут обратиться на телефон доверия, а также какую помощь они могут получить. Мы определили звонки, которые можно отнести непосредственно к информационным запросам и описали, как в них может осуществляться мотивирование абонентов. Безусловно, каждая из освещенных проблем нуждается в глубоком теоретическом и практическом разборе для эффективной работы на телефоне доверия. При этом очевидно, что в любой теме так или иначе встречается элемент мотивирования. Необходимо отметить, что в каждой из приведенных в статье тем абонент может получить для себя определенный результат и варианты решения проблемы. Однако для этого необходима его собственная вовлеченность в решение своей проблемы и высокая мотивированность.

Мотивирование — один из важных ключей, позволяющих абоненту получить результат от работы, а также понять возможности и ограничения в консультативном процессе на телефоне доверия.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРАКТИКИ ИНФОРМИРОВАНИЯ ДЕТЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ О ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ДЕТСКОМУ ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ, С УЧЕТОМ ОПЫТА РАБОТЫ СЛУЖБЫ «СЕМЕЙНАЯ ДИСПЕТЧЕРСКАЯ»

Идрисова Элеонора Евгеньевна

Заведующий отделением в социальной службе
«Семейная диспетчерская» ГСКУ АО «ОСРЦ ДН "ИСТОК"»,
г. Астрахань, Астраханская область

Социальная служба «Семейная диспетчерская» (далее — Служба) Государственного специализированного казенного учреждения Астраханской области «Областного социально-реабилитационного

центра для несовершеннолетних «Исток»» создана с целью оказания комплексной экстренной и пролонгированной помощи несовершеннолетним и их семьям в острых ситуациях или состояниях переживания насилия, угрозы суицида или иной кризисной ситуации для несовершеннолетнего, которые могут оказать негативное влияние на его психическое или физическое здоровье, а также нанести серьезный вред развитию. С ноября 2010 года, в соответствии с соглашением между правительством Астраханской области и Фондом поддержки детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, телефон Службы подключен к единому общероссийскому номеру Детского телефона доверия — 8 800 2000 122.

Одной из приоритетных задач деятельности Службы является оказание телефонных неотложных социально-психологических консультационных, психотерапевтических и психопрофилактических услуг гражданам, в первую очередь несовершеннолетним и их родителям, переживающим кризисное состояние. А также предоставление социально-психологических консультаций и информации о порядке получения гражданами мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи, регистрация, обработка и статистический анализ информации, поступающей на телефонные линии Службы. Хочется отметить, что приоритетным направлением работы является проведение рекламно-просветительской деятельности с населением города Астрахани.

Социальная служба «Семейная диспетчерская» и линия Детского телефона доверия плодотворно сотрудничают в регионе, что позволяет увеличить количество обращений на линию с общероссийским номером 8 800 2000 122.

Популяризация номера Детского телефона доверия является актуальной на данный момент, так как на практике выясняется, что в Астраханской области осведомленность взрослых и несовершеннолетних о круглосуточной работе номера 8 800 2000 122 очень мала. При проведении рекламно-просветительских занятий в учебных заведениях города по статистике 90 % учащихся не знают о данном номере и с какими проблемами можно обратиться на линию Детского телефона доверия.

Популяризация службы «Семейная диспетчерская» и номера общероссийского Детского телефона доверия происходит

через СМИ, Интернет, рекламно-просветительские занятия в школах и акции на улицах города, что впоследствии влияет на рост статистики учета обращений на линию за счет массового охвата несовершеннолетней аудитории. Но, к сожалению, все вышеперечисленное также ведет к массовым поступлениям звонков-розыгрышей и звонков-отбоев в течение нескольких последующих дней после проведения указанных мероприятий. В то же время, перечисленные мероприятия позволяют расширить аудиторию родителей, обращающихся по вопросам воспитания либо взаимодействия с детьми, а также в рамках выявления фактов жестокого обращения с несовершеннолетними.

Ежеквартально психологи линии Детского телефона доверия разрабатывают раздаточный и методический материал: визитки, буклеты, закладки для взрослых и детей. Во время учебного года специалисты выходят в школы города, где проводят рекламно-просветительские занятия с элементами тренинга для учащихся. В конце каждого занятия дети получают визитки или закладки с общероссийским номером Детского телефона доверия, что способствует высокой популяризации и повышению количества поступающих звонков на линию. Благодаря неравнодушным индивидуальным предпринимателям города Астрахани, рекламный ролик и буклет с номером общероссийского Детского телефона доверия 8 800 2000 122 были размещены на цифровых билбордах в общественных местах, неподалеку от торговых центров, где проходимость родителей и детей довольно высока.

На данный момент к функциям службы относятся: оказание бесплатной психологической помощи детям и родителям; психологическое просвещение и консультирование детей и родителей либо лиц, их заменяющих, по проблемам обучения, воспитания и развития; содействие в решении психологических вопросов; организация социального сопровождения несовершеннолетних и семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; информирование граждан по вопросам медицинских, юридических, социальных, образовательных услуг, оказываемых в регионе. Основные принципы работы службы Детского телефона доверия — бесплатно, круглосуточно и анонимно. Если оправданность в плане эффективности первого принципа из перечисленных очевидна, то два других целесообразнее раскрыть более подробно.

Именно то, что служба функционирует круглосуточно, является одним из важных аспектов ее эффективности: как показывает практика, преобладающими обращениями во временном промежутке с 08:00 до 16:00 (время занятий в школе) являются звонки развлекательного типа, в то время как основная часть «рабочих» звонков несовершеннолетних (около 65 % — 75 % обращений на линию, в большинстве своем — от подростков) приходится на временной интервал с 21:30 до 02:00. При этом отмечаются случаи обращений подростков и в более позднее время. Как правило, это звонки, связанные с депрессивными или суицидальными настроениями, возникшими вследствие разрыва отношений. Несомненно, некоторый процент звонков-отбоев, молчаний и розыгрышей является своего рода проверкой, организуемой детьми с целью выяснения того, можно ли обратиться на линию в случае необходимости и насколько серьезно отнесутся к их проблемам. Поэтому консультанты нашей линии каждый звонок переводят в «рабочий», ведь звонок-розыгрыш под собой скрывает проблему, с которой абонент зачастую не может справиться самостоятельно.

Принцип анонимности нуждается в раскрытии не из-за возможных сомнений в очевидности его эффективности, а именно из-за отличительных мер его преподнесения целевой аудитории, позволяющих существенно повысить эффективность службы по выявлению, предупреждению и устранению причин и условий, способствующих формированию девиантного поведения несовершеннолетних. Очень часто среди детей и подростков встречается мнение о том, что при звонке на Детский телефон доверия у консультанта появятся все данные об абоненте (номер телефона, фамилия и имя, а также месторасположение), поэтому рекламно-просветительские занятия способствуют разрушению данного мифа, что позволяет несовершеннолетним раскрепоститься и совершить свой первый звонок, ведь никаких данных, кроме тех, которые сообщит сам ребенок, консультант не узнает.

Одним из новшеств является прицельная работа с целевой аудиторией — расширенной группой особого психолого-педагогического внимания с включением в нее детей с тонкой душевной организацией (отличники, неформалы и прочие условные «аутсайдеры», зачастую с суицидальными тенденциями в поведении на фоне тотального непонимания со стороны взрослого мира в лице учителей, а зачастую и своих родителей). Выявление и налаживание

доверительной связи с ними осуществляется в зависимости от типа проводимой акции, направленной на популяризацию службы «Семейная диспетчерская» и службы Детского телефона доверия: либо выявление посредством проективной экспресс-диагностики (эмоция, выраженная через рисуемый учащимися образ) во время занятий со всем составом какого-либо класса; либо посредством обращения к классным руководителям параллели и педагогам-психологам с целью формирования группы учащихся для участия в сводном школьном собрании, рассчитанном на несколько параллелей. Подобные обращения возможны в случае повторного занятия после проведения по классам в нескольких параллелях. Цель — углубление доверительного контакта, кратно повышающего вероятность обращения несовершеннолетнего на линию. Акцент делается на девяты́е-одинадцатые классы как находящиеся в состоянии перманентного стресса, связанного с предстоящими экзаменами. Для седьмых и восьмых классов актуальны, как правило, учебные проблемы, взаимоотношения со сверстниками и противоположным полом, детско-родительские отношения. Для пятых и sixth классов целесообразно проведение сводных собраний, организованных педагогами, которые могут быть продуктивными в выявлении жестокого обращения в семье либо в среде сверстников. При этом существенно нивелируется риск перегрузки линии звонками-розыгрышами. Именно опыт проведения проективных экспресс-диагностик во время общих занятий по классам позволил подтвердить общую закономерность: прямо пропорциональная зависимость риска фактического девиантного поведения от возрастной группы школьников. Учащиеся пятых–шестых классов, как правило, изображали в большинстве своем более гармоничные, спокойные, внутренне целостные образы. Образы, нарисованные старшеклассниками, зачастую имели гораздо более структурно сложные, «рваные» и «калейдоскопические» элементы, носящие в том числе маркеры психотравм и переживания их последствий. Данный вид активно используемой диагностики, несмотря на кажущуюся простоту, обладает достаточно высокой валидностью и информативностью: выявление эмоционального состояния учащегося, общего уровня развития, а также его отношения к окружающим и предложенному заданию.

Таким образом, на примере одного из занятий мы рассмотрели возможность эффективного выявления детей группы риска. Именно совокупность задействованных факторов позволяет

обеспечить качественную социально-психологическую поддержку.

Благодаря такой активной и многогранной работе нашей социальной службы «Семейная диспетчерская» по продвижению общероссийского Детского телефона доверия с единым номером 8 800 2000 122 охватывается большое количество людей среди населения города Астрахани и его области. Тем самым предоставляется возможность оказать помощь большему количеству взрослых и детей, нуждающихся в помощи и поддержке квалифицированных специалистов. Лозунгом службы является фраза «Выход есть всегда! Просто – позвони!».

ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТА В ПОДРОСТКОВОЙ СРЕДЕ КАК ЭФФЕКТИВНОЙ ФОРМЫ ИНФОРМАЦИОННО- ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Васильева Наталья Павловна

Заведующая отделением психолого-педагогической помощи,
включая экстренную психологическую помощь по телефону доверия,
ГБСУ АО «Северодвинский СРЦН "Солнышко"»,
г. Северодвинск, Архангельская область

Семакова Екатерина Дмитриевна

Заведующая отделением социальной диагностики,
ГБСУ АО «Северодвинский СРЦН "Солнышко"»,
г. Северодвинск, Архангельская область

Одной из важных задач деятельности служб Детского телефона доверия, работающего под единым общероссийским номером 8 800 2000 122, является информирование населения о получении квалифицированной психологической помощи посредством ведения информационно-просветительской работы в образовательных учреждениях города.

Информирование детей, подростков и родителей о работе

Детского телефона доверия может осуществляться в различных формах. Как показывает практика, наиболее эффективными являются формы информирования, построенные на принципе «равный равному», подразумевающим под собой передачу информации субъекту, равному по возрасту, имеющему схожие психологические особенности.

Социальный проект «Я — волонтер Детского телефона доверия» направлен на продвижение в подростковой среде Детского телефона доверия, работающего под единым общероссийским номером 8 800 2000 122, с вовлечением несовершеннолетних в волонтерскую деятельность.

Данный проект представляет собой партнерское взаимовыгодное сотрудничество педагогов-психологов отделения психолого-педагогической помощи, включая экстренную психологическую помощь по телефону доверия ГБУ АО «Северодвинский СРЦН “Солнышко”» и обучающихся в возрасте 14–17 лет школы-студии журналистики «Контакт» МАОУДО ДЮЦ города Северодвинска Архангельской области.

Социальный проект «Я — волонтер Детского телефона доверия» играет важную роль в личностном развитии участников проекта и имеет информативно-обучающий характер.

Основной этап проекта представляет собой цикл тренинговых занятий, в процессе которых осуществляется знакомство подростков с деятельностью службы Детского телефона доверия, обучение их приемам конструктивного общения и создание рекламно-информационной продукции о Детском телефоне доверия с целью информирования населения о его деятельности.

В качестве итогового рекламно-информационного продукта о работе службы Детского телефона доверия в Архангельской области выступает видеоролик «Расскажи о Детском телефоне доверия» и статья в молодежной газете города Северодвинска «Воробей». Далее – транслирование рекламно-информационных продуктов в социальных сетях, на различных онлайн-площадках и в презентациях на очных выступлениях педагогов-психологов в образовательных учреждениях города с целью информирования населения о деятельности службы экстренной психологической

помощи Детского телефона доверия.

Анализ обращений населения показывает, что большее количество обращений на линию Детского телефона доверия поступает от подростков. Подростки современного общества, представляющие собой группу нового поколения, в условиях мировых изменений проходят период социализации и формируют себя как личность, определяя свою жизненную роль и будущую общественную деятельность.

Подростки в большинстве своем знают о существовании Детского телефона доверия, но не знают принципов его работы, в связи с чем испытывают тревогу при первом обращении.

Проект позволяет познакомить подростков с принципами работы Детского телефона доверия, с профессией консультанта педагога-психолога, попробовать себя в роли консультанта Детского телефона доверия.

Особенностью проекта является участие подростков в качестве волонтеров в создании рекламно-информационной продукции для продвижения Детского телефона доверия, где несовершеннолетние представляют сценарии своих жизненных ситуаций, в которых акцентируют проблемы возраста и трудности обращения за помощью.

Подача данной информации от самих участников проекта повышает уровень доверия и становится более понятной сверстникам. Создавая рекламную продукцию, подростки освещают волнующие их проблемы с точки зрения детей своего возраста, который связан с периодом взросления, где происходит переоценка жизненных ценностей, стремление обрести себя как личность и стремление к освобождению от опеки со стороны взрослых.

Целью проекта является вовлечение подростков в волонтерскую деятельность по продвижению Детского телефона доверия на территории Архангельской области посредством создания рекламно-информационного продукта.

Задачи проекта:

- акцентировать внимание подростков на деятельности Детского телефона доверия на территории Архангельской области, познакомить с принципами его работы;
- способствовать формированию у подростков представления о профессии консультанта педагога-психолога Детского телефона доверия;
- познакомить подростков с технологией приемов конструктивного общения;
- изготовить рекламно-информационную продукцию о деятельности Детского телефона доверия и распространить ее в подростковой среде;
- транслировать рекламно-информационный продукт во всех доступных российскому пользователю социальных сетях, на различных онлайн-площадках, в презентациях на очных выступлениях педагогов-психологов в образовательных учреждениях города с целью пропаганды использования услуг и деятельности службы экстренной психологической помощи Детского телефона доверия и СМИ.

Реализация социального проекта «Я — волонтер Детского телефона доверия», направленного на продвижение Детского телефона доверия, работающего под единым общероссийским номером 8 800 2000 122, включает в себя три этапа:

1-й этап — подготовительный (организационный), который предполагает формирование группы подростков в возрасте от 14 до 17 лет в количестве 11 человек, разработку анкеты, подбор диагностического инструментария, направленного на изучение уровня информированности подростков о деятельности службы Детского телефона доверия, составление программы психологических тренингов.

2-ой этап — основной (практический). На данном этапе предполагается:

- анкетирование подростков по теме проекта;
- обучающие тренинговые занятия по теме «Телефон доверия — твой Друг!»;
- создание рекламно-информационного продукта о работе службы Детского телефона доверия в Архангельской области: видеоролик «Расскажи о Детском телефоне доверия» и статья для молодежной газеты «Воробей» города Северодвинска;
- трансляция рекламно-информационного продукта в доступных российскому пользователю социальных сетях, на различных онлайн-площадках и в презентациях на очных выступлениях педагогов-психологов в образовательных учреждениях с целью пропаганды использования психологических услуг и деятельности службы экстренной психологической помощи Детский телефон доверия.

3-ий этап – заключительный (аналитический). На данном этапе определяется эффективность проекта, планируется проведение итогового анкетирования участников проекта, анализ полученных результатов, подведение итогов реализации проекта, обобщение опыта по проведению рекламно-информационной продукции.

По окончании реализации социального проекта «Я – волонтер Детского телефона доверия» запланирован ряд мероприятий:

- проведение тематических классных часов в образовательных учреждениях города Северодвинска с привлечением волонтеров-участников проекта;
- участие волонтеров в родительских собраниях образовательных учреждений города Северодвинска с целью продвижения Детского телефона доверия;
- организация и проведение областного семинара по теме «Продвижение Детского телефона доверия в рекламно-информационном формате среди молодежи» с мастер-классами по обмену опытом;
- организация и проведение областного конкурса методических

материалов для специалистов Детского телефона доверия «Открытый диалог»;

- организация областного конкурса для несовершеннолетних по теме «Портрет тинэйджера» с целью продвижения детского телефона доверия;
- организация участия в региональной выставке-форуме «Вместе ради детей» в ежегодном конкурсе разработок методических материалов;
- разработка методических рекомендаций для педагогов о работе с детьми, направленных на развитие у подростков коммуникативных навыков на тему «Открытый диалог».

Опыт реализации социального проекта «Я — волонтер Детского телефона доверия» планируется продвигать не только на территории городского округа «Северодвинск», но и других территориях Архангельской области.

«ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ — ДРУГ ДЕТЕЙ, ПОМОЩНИК РОДИТЕЛЕЙ». ПРАКТИКА ПО ПРОДВИЖЕНИЮ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ С ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ 8 800 2000 122 НА ТЕРРИТОРИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Оханова Мария Борисовна

Заведующая отделением экстренной психологической помощи по телефону ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Киров, Владимирская область

Во Владимирской области Детский телефон доверия функционирует с 1 октября 2010 г. на базе ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» в рамках реализации Соглашения между администрацией Владимирской области и Фондом поддержки детей, находящихся

в трудной жизненной ситуации. В настоящее время во Владимирской области прием обращений на номер 8 800 2000 122 осуществляется по трем линиям.

Сотрудники отделения экстренной психологической помощи по телефону уделяют особое внимание рекламно-просветительской деятельности, которая с 2019 г. осуществляется в рамках практики «Телефон доверия — друг детей, помощник родителей».

Основная цель практики «Телефон доверия — друг детей, помощник родителей» — сообщить детям, подросткам и их родителям о том, куда они могут позвонить в сложной ситуации, предоставить им номер 8 800 2000 122 как ресурс информационной и психологической поддержки.

Информирование детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по номеру 8 800 2000 122 на территории региона организуется сотрудниками центра, а также при помощи специалистов учреждений социального обслуживания Департамента социальной защиты населения Владимирской области, который является курирующим органом деятельности Детского телефона доверия на территории данного субъекта РФ.

За 2021 г. специалистами учреждений проведено 475 мероприятий, за первое полугодие 2022 г. организовано более 200 мероприятий, направленных на продвижение службы ДТД.

Мероприятия по популяризации телефона доверия и информированию населения в рамках практики осуществляются по направлениям:

1) организация и проведение выездных информационных мероприятий на базе образовательных учреждений Владимирской области, в том числе в рамках проведения «Социальных дней» в период учебного года и работы летних оздоровительных лагерей при школах;

2) участие в акции «Семь-Я: пространство любви и заботы» с целью поздравления многодетных семей с рождением ребенка и информирования о возможности получения психологической помощи по детскому телефону доверия (ГКУСО ВО «Ковровский

социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»);

3) ежегодное проведение цикла мероприятий, посвященных Международному дню Детского телефона доверия 17 мая, включающего в себя квиз-игры, викторины, конкурсы на лучшую историю, рисунок, творческую поделку, стихотворение о Детском телефоне доверия и др.

Так, например, по инициативе Департамента социальной защиты населения Владимирской области среди учреждений социального обслуживания семьи и детей в 2021 г. прошла областная акция «Мой друг — телефон доверия», направленная на повышение узнаваемости Детского телефона доверия 8 800 2000 122. Ребята подготовили видеоматериалы с исполнением авторских и заимствованных стихотворений о телефоне доверия, которые были размещены в социальных сетях учреждений с хэштегом #Мойдругтелефондоверия_ДСЗНЗЗ;

4) использование дистанционных форм рекламы Детского телефона доверия:

- проведение телемостов с ребятами, посещающими библиотеки для детей и юношества, и их родителями;
- дистанционные беседы о Детском телефоне доверия с помощью интернет-программ;
- участие в общегородских родительских собраниях посредством использования конференц-связи;

5) межведомственное взаимодействие в интересах детей — объединение усилий социальных служб, организаций и учреждений образования и здравоохранения, правоохранительных органов, направленных на продвижение ДТД:

- в рамках информационно-рекламной кампании, начатой в 4 квартале 2021 г. в условиях ограниченного доступа в образовательные учреждения в связи с ростом заболеваемости острыми респираторными заболеваниями и новой коронавирусной инфекцией, специалисты службы обратились в управления образования городов и районов Владимирской

области с просьбой о содействии в распространении информации о деятельности общероссийского Детского телефона доверия среди школьников, учителей и родителей. Для различных возрастных групп учащихся, а также для педагогов и родителей был подготовлен информационно-методический кейс с готовыми материалами, которые активно используются при проведении классных часов и родительских собраний;

- участие в межведомственной комплексной оперативно-профилактической операции «Дети России – 2022» по предупреждению распространения наркомании среди несовершеннолетних и молодежи;
- участие в информационном форуме «Альтернативы: шаг навстречу» для несовершеннолетних правонарушителей г. Коврова;
- участие в общегородской акции «Безопасное лето», организованной с целью профилактики безопасного поведения детей и подростков на улицах и во дворах города во время летних каникул;
- в 2022 г. продолжил действовать проект «Социально-психологическая поддержка несовершеннолетних матерей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, на территории Владимирской области “Маленькая мама”» (при финансовой поддержке Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации), в рамках которого специалисты Детского телефона доверия обеспечивают оказание экстренной квалифицированной психологической помощи по телефону несовершеннолетним беременным и матерям, а также их семьям;
- в связи со специальной операцией на Украине с марта 2022 г. специалисты отделения экстренной психологической помощи по телефону посещали пункты временного размещения беженцев с целью оказания очной психологической помощи детьми их родителям, а также информирования вынужденных переселенцев о деятельности общероссийского телефона доверия 8 800 2000 122 для детей, подростков и их родителей;

б) разработка и распространение информационно-рекламных материалов. За время работы службы специалистами созданы разнообразные информационно-рекламные материалы о Детском телефоне доверия:

- листовки и буклеты для разных категорий потенциальных абонентов (младших школьников, подростков, молодежи, родителей, иных взрослых): «Доверься и тебе помогут», «ДТД — твой взрослый друг», «Наш телефон доверия», «Не прячь боль за маской! Позвони!», «Выход есть всегда!», «Марафон доверия», «Воспитывать сложно, позвонить — легко!» и др.;
- буклеты, посвященные различной тематике: «Семья — пространство любви и заботы», «Семья без конфликтов», «Советы родителям первоклассников», «Как избежать психологической травмы у ребенка», «Безопасность детей — в ваших руках», «Роль бабушки и дедушки в воспитании внуков», «Профилактика суицидов в школе», «Профилактика буллинга среди несовершеннолетних», «Жизнь продолжается», «Опасность селфи», «Помощь детям и родителям по проблемам безопасного использования интернета и мобильной связи», «Если родители разводятся...», «Профилактика уходов детей из дома», «Опасные для детей места в доме», «Безопасность на воде», «Опасный лед», «Бабушки, дедушки и внуки: как правильно построить отношения» и др.;
- буклеты, приуроченные к праздничным дням: к Международному дню телефона доверия, Международному дню защиты детей, Дню знаний.

Когда на Детский телефон доверия обращаются ребята с просьбой помочь разобраться в их жизненных ситуациях, психологи часто рекомендуют им начать вести личный дневник. Специалисты считают данный инструмент полезным и эффективным, поэтому мы разработали серию сувенирной продукции «Доверяй!», включающую личный дневник и ручку, оформленную с использованием общепринятой символики, графического изображения и номера 8 800 2000 122.

Современный личный дневник от службы Детского телефона доверия с закладками-разделами и плотной обложкой, которую

можно украсить по собственному усмотрению и придать ей индивидуальные черты, станет тайником для самого сокровенного и даст возможность побыть наедине со своими мыслями. На лицевой стороне обложки дневника расположена цитата «Доверие к себе — это первый секрет успеха». Задняя сторона обложки рассказывает владельцу о том, чем может помочь звонок на Детский телефон доверия. Техника ведения дневника под названием «Дневник как путь к себе» описана на первых страницах и включает в себя 5 методов, которые стали разделами личного дневника: «Диалог», «Эскизы образов», «Списки из 100 пунктов», «Неотправленные письма», «Анализ сновидений». Данная техника поможет научиться отслеживать свои эмоции и чувства, называть и понимать их. А зная свои потребности и особенности, принимать решения и добиваться успеха в любых начинаниях в будущем будет уже значительно проще. Личный дневник из серии «Доверяй!», как и Детский телефон доверия, приходит на помощь, когда хочется пооткровенничать. И словно зеркало, показывает нас со стороны.

Специалистам службы будет вдвойне приятно вручать такой сувенир, так как это не только знак внимания к детям и подросткам, но и прекрасное для них подспорье в познании себя;

7) информация о Детском телефоне доверия активно размещается в СМИ: на телеканалах Владимирской области «Вариант — V» и «6 канал — Владимир», на «Радио России Владимир», в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на страницах областной и местной прессы (газеты «Владимирские ведомости», «Призыв», «Ковровские вести», «Знамя труда», «Ковровская неделя»), на официальных сайтах Департамента социальной защиты населения Владимирской области, учреждений образования, социального обслуживания и в социальных сетях;

8) специалисты ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» постоянно делятся опытом со своими коллегами в рамках функционирования на базе отделения экстренной психологической помощи по телефону ресурсно-информационного центра по методическому сопровождению учреждений социального обслуживания по организации деятельности службы телефона доверия.

В рамках данного направления деятельности ежегодно органи-

зуются до 16 вебинаров для специалистов телефонов доверия других социально-реабилитационных центров Владимирской области, касающихся как вопросов работы со случаями жестокого обращения, документооборота службы, основных алгоритмов консультирования, так и трансляции методов организации информационно-рекламных кампаний по продвижению Детского телефона доверия в муниципальных образованиях, распространению и тиражированию созданных специалистами отделения информационно-просветительских материалов.

Благодаря вышеперечисленным ресурсам по продвижению Детского телефона доверия, реализуемых в рамках практики «Телефон доверия — друг детей, помощник родителей», можно уверенно говорить о результативности практики информационной компании, которая всецело направлена на достижение главного предназначения службы — чтобы каждый ребенок и взрослый Владимирской области, независимо от места его проживания и финансовых возможностей, в случае необходимости мог получить экстренную квалифицированную психологическую помощь, набрав номер 8 800 2000 122.

ЭФФЕКТИВНОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ПОСРЕДСТВОМ ТВОРЧЕСКОГО ИНФОРМАЦИОННО-РЕКЛАМНОГО ПРОСТРАНСТВА

Клецова Татьяна Николаевна

Руководитель региональной службы Детского телефона доверия, психолог организационно-методического отделения краевого государственного автономного учреждения социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи “СЕМЬЯ”», г. Петропавловск-Камчатский, Камчатский край

«Что для вас самое важное на свете?». На этот вопрос большинство родителей ответят не задумываясь: здоровье, счастье, благополучие своего ребенка! Воспитание ребенка — нелегкий труд. Путь взросления — небыстрый и непростой. И главные помощники — любовь, терпение, доверие и принятие. На этом пути неизбежно

возникают вопросы и проблемы. Какие-то трудности семье будут по плечу, с какими-то семья научится справляться самостоятельно. Но в жизни возникают ситуации, разрешить которые самостоятельно нелегко, а порой невозможно.

Телефон доверия является одной из сложнейших и при этом основных форм дистанционной психологической помощи. Цель такой помощи — способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи.

В течение года на региональную линию Камчатского края Детского телефона доверия поступает более 2500 звонков, из них более 1500 — от несовершеннолетних. Самые распространенные обращения связаны с семейной проблематикой, защитой прав ребенка, учебными проблемами.

Все обращения от детей объединяют: отсутствие доверия к взрослым; обида и боль; отсутствие родительской любви и внимания, непонимание и неуважение со стороны родителей, жестокое обращение.

Ребята поднимают и тему взаимоотношений в школе — буллинг, равнодушие, несправедливость учителей, и как следствие, нежелание посещать учебные заведения.

Проблема взаимоотношений волнует не только взрослых. Дом, школа, институт, улица, различные кружки — все это социум, в котором вращаются наши дети. Так или иначе, они периодически сталкиваются с конфликтами, с непониманием, разочарованиями. Они пока еще только дети, у них нет богатого жизненного опыта взрослого человека, часто их «накрывают» эмоции, будущее кажется им устрашающим, и если рядом нет того, кто поможет и поддержит, то ситуация выглядит еще более удручающе.

Современный ритм жизни диктует свои правила, и даже в благополучных семьях усилия родителей часто направлены в первую очередь на обеспечение семьи материальными благами. Детям не хватает элементарного внимания, и они пытаются «урвать» внимание родителей любой ценой, а те, в свою очередь, негодуют и искренне не понимают «Чего ему (ребенку) еще надо?». Замкнутый

круг. Как его разорвать? Кто может помочь?

Ответ очевиден — сами взрослые! Не каждый по отдельности, а все вместе — взаимодействуя, сотрудничая. Социальные педагоги и работники, психологи и родители, учителя и директора школ, чиновники министерств и представители СМИ и, конечно же, специалисты служб Детского телефона доверия.

Эффективный алгоритм взаимодействия позволит оптимизировать работу психологических служб, включая получение экстренной психологической помощи по Детскому телефону доверия.

Но для того, чтобы вовремя получить необходимую помощь, о ней нужно знать! Население должно быть информировано о возможности получения бесплатной экстренной психологической помощи и поддержки дистанционно. Хорошая реклама — хороший результат! В нашем случае это сотни дельных рекомендаций от квалифицированных специалистов, тысячи разрешенных ситуаций и, возможно, десятки спасенных жизней.

Реклама бывает разной, и способы преподнесения — тоже различны. Мы считаем, что каждый должен заниматься тем, в чем он наиболее силен, что получается у него лучше всего. И уже объединив наши усилия, можно достичь отличных результатов!

Проведение рекламных кампаний в поддержку службы Детского телефона доверия — это, на наш взгляд, целый комплекс действий в информационно-рекламном пространстве, и большую долю в этом занимает именно творчество. Здесь важен не только результат, важен и сам процесс, важно включение в этот процесс целевой аудитории, и, конечно же, важна обратная связь. Как выстроить правильную, с точки зрения рекламы, кампанию? Как сделать ее доступной, интересной, постоянной? Как завладеть вниманием тех, кому эта информация будет полезна?

Взаимодействие с психологическими службами края, а также со специалистами-психологами, супервизорами из других регионов позволяет отслеживать актуальность тех или иных обращений, запросов в определенные временные периоды, и, опираясь на анализ, разрабатывать новые способы информирования жителей о деятельности Детского телефона доверия в регионе. Так, специалистами

Детского телефона доверия в Камчатском крае при поддержке и участии КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи “СЕМЬЯ”», при содействии Министерства социального благополучия и семейной политики Камчатского края разрабатываются и реализуются информационные проекты о деятельности службы Детского телефона доверия. Авторские песни, видеоклипы, социальные видеоролики, телевизионные репортажи, информирующие население о возможности получения бесплатной и доступной телефонной психологической помощи, размещаются в социальных сетях, на сайтах социальных учреждений, транслируются на местном радио и телевидении. Процесс разработки проекта, его создания происходит при совместном взаимодействии взрослых и детей, тем самым, еще более объединяя детей и родителей. Наш видеоклип «Детский телефон доверия», авторская песня «Заговорить душой», социальный информационный видеоролик «Новая школа» несут в себе важную и полезную информацию о Детском телефоне доверия. Текст песен легко воспринимается и запоминается, сценарий видеоклипа и сюжет видеоролика разработаны с учетом затрагиваемых проблем и по всем принципам создания эффективной рекламы и не оставляют равнодушными целевую аудиторию, имеют положительный отклик и высокие оценки среди специалистов Детского телефона доверия, руководителей региональных линий, супервизоров в различных регионах нашей страны. Специалисты медиaproстранства также высоко оценивают нашу рекламно-информационную продукцию.

Руководитель региональной линии службы Детского телефона доверия Т. Н. Клецова совместно с психологами КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи “СЕМЬЯ”» посещает учебные заведения, проводит классные часы, тренинги, занятия, игры: «Буллинг в общеобразовательных учреждениях», «Телефон доверия — простой номер в непростых ситуациях», цикл социально-психологических тренингов для подростков на сплочение коллектива «Мы команда». В конце каждого занятия (даже если тема занятия не относится к Детскому телефону доверия) психологи отводят несколько минут теме Детского телефона доверия. Таким образом, и у ребят, и у преподавателей всегда есть возможность узнать о службе Детского телефона доверия, его функциях, принципах работы, задать специалистам интересные вопросы, получить информационные буклеты.

По приглашению администрации школ города специалисты

центра регулярно принимают участие в общешкольных родительских собраниях, на которых затрагиваются актуальные в современном обществе темы буллинга, детско-родительских отношений, защиты прав детей, их безопасности в современном мире. Такие встречи проводятся в диалоговом формате, позволяющем избежать формализма, наладить обратную связь с родителями учащихся школ, завоевав их доверие искренностью и желанием помочь и поддержать. Эффективное взаимодействие возможно при эффективном общении, а оно, в свою очередь, строится на доверии. Это правило — как аксиома для наших специалистов, ведь доверие не приходит «ниоткуда». Специалисты должны завладеть вниманием аудитории, а для этого аудитория должна быть заинтересована.

Администрациям школ предоставляются информационные видеоролики о Детском телефоне доверия с указанием номера ДТД 8 800 2000 122 для трансляции на школьных экранах, а также и аудиоролики — для трансляции посредством школьного радио.

В рамках проведения информационно-рекламных кампаний по продвижению Детского телефона доверия постоянным атрибутом является информационная печатная продукция. Помимо буклетов «Для детей и подростков», «Для родителей», «Для педагогов», хорошим решением, принимая во внимание современный ритм жизни, стало изготовление информационных буклетов «Для беременных женщин», «Для молодых мам», «Для медицинских работников». Данные буклеты распространяются в женских консультациях, детских поликлиниках, на станциях скорой медицинской помощи. Руководство учреждений с благодарностью принимает печатную продукцию и выражает готовность к сотрудничеству. Стоит отметить, что в период пандемии работники Скорой медицинской помощи выражали готовность и предлагали помощь в распространении информационных буклетов среди населения, понимая важность получения жителями региона необходимой для них психологической помощи в тех или иных ситуациях.

Педагоги-психологи КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи “СЕМЬЯ”» взаимодействуют и со следственными органами — присутствуют при допросах несовершеннолетних детей. Довольно часто в травмирующих ситуациях и родители, и дети не готовы сразу обратиться за психотерапевтической помощью к очному психологу. В подобных случаях хорошей информационной помощью

и поддержкой оказываются буклеты и визитки о деятельности Детского телефона доверия и его принципах работы. Родителям и детям необходимо время, чтобы понять, что им нужна помощь, что нужно обратиться к психологу за этой помощью. При травме душевная боль очень сильна, и все, чего хочется человеку, — это безопасности и защищенности. Потерпевший / родитель потерпевшего боится обращаться за помощью к психологу, он бывает не готов сделать это сразу, предпочитая отстраниться от всего, что напоминало бы ему о пережитом. Ему нужно время. И здесь печатная продукция о Детском телефоне доверия может оказаться как нельзя кстати, и потерпевшие часто озвучивают свою боль именно психологам службы Детского телефона доверия.

Круглогодично на информационных досках торговых центров размещены плакаты формата А3 с информацией о службе Детского телефона в регионе, а специалисты КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи "СЕМЬЯ"» вместе с подопечными проводят акции на улицах города – рассказывают жителям края о Детском телефоне доверия, его функциях и принципах работы, раздают информационные буклеты. В торговых центрах города оборудуются «информационные островки». Жители края могут задать любые вопросы, оставить письменные пожелания и предложения службе.

На больших уличных экранах торговых центров и в киноцентрах города транслируются видеоролики о Детском телефоне доверия, что также обращает на себя внимание горожан. Информационные листовки о Детском телефоне доверия размещаются в общественном городском транспорте (автобусах), на информационных досках автобусных остановок.

Большую помощь и поддержку в информировании населения о работе Детского телефона доверия предоставляют средства массовой информации. Участие руководителя региональной линии службы Детского телефона доверия в радиоэфирах местной радиокomпании «РАДИО СВ Камчатка» стало доброй традицией в преддверии Международного дня Детского телефона доверия. Радиoproграммы собирают тысячи человек по ту сторону радиоэфира, формат которого позволяет не просто рассказать жителям региона о Детском телефоне доверия, но и обсудить наиболее актуальные проблемы, с которыми сталкиваются дети, подростки и их родители. На протяжении двух часов жители края имеют

возможность задать любой вопрос специалисту Детского телефона доверия и получить рекомендации.

Участие руководителя региональной линии Детского телефона доверия в телевизионных репортажах местных телекомпаний, реклама на радио и телевидении позволяют донести полезную информацию до большинства жителей края.

Для наибольшего охвата целевой аудитории специалисты региональной службы Детского телефона доверия участвуют в разработке проектов, целью которых является оптимизация эффективности деятельности службы.

Руководителем региональной линии Детского телефона доверия Татьяной Клецовой разработан социальный проект «Заговорить душой». Это проект о родителях и детях, о взаимопонимании, поддержке, и о том, что взрослые часто не слышат детей.

Цель проекта: укрепление отношений между родителями и ребенком, изменение стиля взаимоотношений в семье.

Задачи: помочь родителям овладеть навыками, способствующими развитию позитивных детско-родительских отношений, обучить родителей эффективному взаимодействию с детьми; оказать первичную психопрофилактическую помощь ребенку и реабилитационную поддержку его семье; укрепить отношения в семье, научить родителей относиться к детям безоценочно, с пониманием, создавая атмосферу принятия, в которой ребенок может чувствовать себя в достаточной безопасности. Финансирование: за счет государственной программы Камчатского края «Семья и дети Камчатки» и привлечения средств благотворителей.

В проект «Заговорить душой» вошли:

- встречи с родителями в образовательных организациях, на заседаниях семейных клубов. Участие психологов в общешкольных родительских собраниях дает неплохие результаты — все больше родителей и подростков решаются обратиться с интересующими их вопросами к психологам центра очно, а также и дистанционно, позвонив на общероссийский номер Детского телефона доверия;

участие специалистов в радио- и телевизионных эфирах, освещающих актуальные проблемы современных подростков, молодежи, семьи, дает возможность жителям края своевременно узнавать важную и полезную информацию, а также контакты соответствующих служб и специалистов, включая специалистов Детского телефона доверия;

- проведение специалистами круглых столов с психологами, социальными педагогами, учителями, работниками образования по проблемам детско-родительских отношений. Встречи позволяют выработать эффективный алгоритм работы с семьями, наладить оказание своевременной помощи и поддержки, в том числе в плане постоянного межсекторного взаимодействия служб;
- встречи психологов КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи "СЕМЬЯ"» с учителями школ города для обсуждения проблем, волнующих школьников, их родителей и самих учителей. Подобные встречи позволяют рассмотреть конкретные проблемы с разных ракурсов. Не секрет, что каждый из участников конфликта часто видит проблему только лишь со своей стороны. Привлечение психологов центра позволяет снизить эмоциональный накал, объективно рассмотрев случай и выработать оптимальный алгоритм выхода из трудной ситуации;
- проведение акции «Письмо души». В ходе проведения рекламно-информационной кампании в торговых центрах города жителям края предлагается написать коротенькое послание своим родителям — написать о том, чего не хватает от общения с родителями, рассказать о своей боли. Поучаствовать в данной акции предлагается и детям, и взрослым, ведь, чтобы понять своих детей, хорошо бы вспомнить, что их самих беспокоило в детстве, какие обиды на родителей копяты в их памяти до сих пор. Участие в акции анонимно. Написав на листе свое письмо, участники опускают его в специальный короб. Для участников акция — это, своего рода, выплеск накопившихся боли, обид. Для специалистов-психологов — информационный материал, на который в дальнейшем можно опираться при составлении пособий и рекомендаций;

- семейные консультации. Психологи КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи “СЕМЬЯ”» проводят семейные консультации и берут семьи в психотерапевтическую работу;
- социально-психологическое исследование «Что волнует современных школьников».

Важным результатом, полученным в ходе проведения проекта, явилось улучшение детско-родительских отношений вследствие укрепления доверия в семье, проявления и повышения внимания к проблемам детей.

Проект «Заговорить душой» — долгосрочный проект.

Нами запланировано:

- создание музыкального видеоклипа на авторскую песню с одноименным названием. В съемках видеоклипа примут участие взрослые и дети, а также детские творческие коллективы;
- проведение концертов с таким же названием «Заговорить душой». Ведущие-дети расскажут взрослым о своих чувствах, проблемах и о Детском телефоне доверия;
- взаимодействие с волонтерами ресурсных центров. Это сотрудничество поможет познакомить жителей края с подопечными приютов, детских домов, что в свою очередь даст старт новым идеям, акциям, проектам, направленным на помощь детям, оставшимся без попечения родителей;
- изготовление и установка баннеров, дизайн которых включает в себя хэштег #заговори_душой, и высказывания детей о том, чего и мне хватает от общения со взрослыми, чего бы им хотелось, пожелания взрослым (например, «Будьте рядом и просто любите...», «Очень хочется, чтобы любили и понимали...» и т. п.).

Важной составляющей при проведении всех мероприятий является доведение до населения информации о существовании службы Детского телефона доверия, его функциях и принципах работы.

Специалисты региональной службы Детского телефона доверия в рамках проекта «Заговорить душой» разработали анкеты для проведения социально-психологического исследования, цели которого — выяснить, что больше всего волнует современных школьников, с какими проблемами ребята сталкиваются чаще всего; информирование населения о возможности получения доступной дистанционной психологической помощи.

В рамках пилотного исследования анкетирование проводилось в отделениях КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи "СЕМЬЯ"».

В опросе приняли участие 50 несовершеннолетних школьного возраста. Подводя итоги анкетирования, можно сделать следующие заключения.

Довольны своим учебным учреждением 65% опрошенных школьников. Однако половина (50%) опрошенных школьников не чувствуют себя в школе в безопасности и испытывают психологический дискомфорт, находясь в учебном заведении.

70% респондентов говорят о несплоченности классного коллектива.

95% школьников сталкиваются с неприятностями в школе, причем, 35% опрошенных систематически попадают в неприятные ситуации.

Больше всего школьников волнуют: несправедливость и равнодушие учителей, большие школьные нагрузки, конфликты с одноклассниками и сверстниками, неинтересно преподносимый на уроках материал.

Открыто делятся своими школьными проблемами с родителями лишь 15% школьников; делают это время от времени 30% опрошенных; 40% респондентов делают это крайне редко; 15% — никогда не рассказывают родителям о своих проблемах в школе.

Более половины ребят (55%), принявших участие в опросе, заявили, что в случае возникновения трудной ситуации, они могут обратиться за помощью и поддержкой к учителю или другому

взрослому в школе.

45 % опрошенных сомневаются, что взрослые в школе могут им помочь и поддержать их в трудной ситуации, и считают, что обращаться к взрослым за помощью не имеет смысла.

Полученные в ходе исследования данные позволяют утверждать о необходимости создания и работы «Службы психологической помощи и поддержки школьников» не только в школах, но и за пределами учебных заведений. Так, 95% школьников высказались за такую необходимость.

Подавляющее большинство школьников (85%) знают о существовании службы Детского телефона доверия, однако отдают предпочтение общению с психологом вживую. Так, обратиться за помощью к психологу очно смогли бы 60% школьников, в то время, как за телефонной помощью готовы обратиться лишь 30%.

На наш взгляд, это может быть связано с неверием респондентов в транслируемые службой принципы анонимности и конфиденциальности обращений.

10 % респондентов не смогли сделать выбор между оказанием очной и заочной психологической помощи.

Несмотря на это, в случае необходимости получения «быстрой» помощи и поддержки от психолога, ребята готовы озвучить свои проблемы и вопросы специалисту Детского телефона доверия относительно следующих тем: ссоры с родителями; получение ответа на сложные для себя вопросы; конфликты с учителями; конфликты с одноклассниками; невозможность поделиться своими проблемами с окружающими.

Исходя из полученных результатов, мы считаем, что для улучшения психологического климата в школьных коллективах необходимо создание и постоянная работа «Службы психологической помощи и поддержки школьников». Данная служба, на наш взгляд, должна быть связана с социально-психологической службой школы, но стоять несколько отдельно от нее. Тем самым, это позволит специалистам психологической работы действовать в рамках принципов «Этического кодекса психолога», соблюдая анонимность

и конфиденциальность обращений, действуя в интересах клиента, а школьникам — не бояться обращаться за помощью и поддержкой к психологам.

Результаты, полученные в ходе проведения анкетирования несовершеннолетних в КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи "СЕМЬЯ"», позволяют говорить о целесообразности проведения данного социально-психологического исследования в школах города, в котором примут участие учителя, учащиеся и их родители.

Подводя итоги, хотим выразить свою позицию в отношении продвижения Детского телефона доверия. Эффективное информирование детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по Детскому телефону доверия возможно лишь при комплексном подходе к данному вопросу:

- постоянное взаимодействие с различными службами, министерствами, учреждениями, организациями;
- творческий подход при разработке информационной рекламной продукции;
- командная работа специалистов Детского телефона доверия в ходе подготовки и реализации информационно-рекламных кампаний;
- привлечение специалистов творческих профессий и медиа-сферы.

ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ПРОЕКТ «ТЕРРИТОРИЯ ДОВЕРИЯ»

Черенкова Ольга Владимировна
Психолог в социальной сфере МКУ «Центр
психолого-педагогической помощи населению»,
г. Прокопьевск, Кемеровская область

Информационные встречи и праздники для несовершеннолетних проводятся психологами МКУ «Центр психолого-педагогической помощи населению» г. Прокопьевска ежегодно начиная с 2011 г. и охватывают около 1000 учащихся в год. Информационно-просветительские встречи направлены на профилактику кризисных состояний у несовершеннолетних через информирование о работе службы телефона доверия и возможностях получения помощи по телефону в различных жизненных ситуациях.

На встречах с учащимися психологи обсуждают принципы и особенности работы телефона экстренной психологической помощи, развеивают ложные представления о Детском телефоне доверия с общероссийским номером 8 800 2000 122, тем самым повышая доверие детей и подростков к услуге экстренной психологической помощи по телефону.

В процессе встреч школьникам демонстрируются видеоматериалы с проблемными ситуациями из жизни несовершеннолетних: о взаимоотношениях детей и родителей, педагогов и учеников, между сверстниками в коллективе. Видеоролики с разрешения классных руководителей дублируются в родительские чаты. Завершающий этап встреч — проведение масштабных праздников «Мой друг — телефон доверия» ко Дню рождения ДТД для школьников из отдаленных районов города на площадках учреждений культуры. Праздник проводится в форме квеста.

Также ведется просветительская работа на информационных ресурсах МКУ «Центр психолого-педагогической помощи населению». Во время ограничений, связанных с пандемией, встречи со школьниками проводятся в онлайн-формате в программе для организации видеоконференций. Участники расширяют свои представления о службе «Детский телефон доверия», принципах ее работы, темах, с которыми можно обращаться на телефон доверия.

Акция охватывает несовершеннолетних города Прокопьевска. Звонки от детей и подростков на всероссийскую линию 8 800 2000 122 после запуска рекламы поступают во все службы Детского телефона доверия городов Кузбасса. В момент проведения мероприятий обращение детей на горячую линию телефона доверия увеличивается на 12%.

Такая практика может быть организована в рамках тематических недель психологии, недель безопасности, профилактических акций по ЗОЖ, классных часов, мероприятий по воспитательной работе в течение учебного года в любых образовательных учреждениях.

Проект «Территория доверия» реализуется с целью профилактики кризисных состояний у детей через информацию о работе службы телефона доверия и вероятности получения экстренной психологической помощи в тяжелых для них ситуациях. В задачи проекта входит мотивирование детей и подростков на обращение за помощью на телефон доверия, развитие стремления к диалогу, рассуждению, размышлению, а также донесение информации о том, как получить экстренную психологическую помощь в случае необходимости.

Целевой группой проекта «Территория доверия» являются учащиеся образовательных учреждений города Прокопьевска, воспитанники детских домов и социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних. Реализация проекта длится в течение учебного года.

Проект имеет четыре этапа:

1 этап — организационный

Задачи:

- согласовать место и время реализации проекта с Управлением образования города Прокопьевска Кемеровской области;
- подготовить информационные материалы: баннеры 2-х видов, видеоматериалы (источник видеоматериалов — сайт для детей и родителей «Детский телефон доверия» www.telefon-dovegia.ru), визитки ДТД с подростковой тематикой, сувениры;
- разработать темы и вопросы для обсуждения с несовершеннолетними в ходе встреч: история появления, принципы, режимы особенности работы Детского телефона доверия, темы обращений в службу ДТД от взрослых и детей.

2 этап — практический

Задача — проведение информационно-просветительской акции:

- информирование о проведении конкурса рисунков «Мой друг — телефон доверия» среди будущих участников проекта;
- проведение информационно-просветительских встреч с учащимися образовательных учреждений города Прокопьевска, воспитанниками детских домов и социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.

3 этап — завершающий

- Проведение праздников с привлечением большого количества участников «Мой друг — телефон доверия» ко дню рождения ДТД для школьников из отдаленных районов города на площадках учреждений культуры. Праздник проводится в форме квеста, где школьники делятся на команды и при помощи волонтеров-координаторов проходят игровые станции с заданиями, раскрывающими деятельность телефона доверия.

4 этап — итоговый

- Подведение итогов проекта «Территория доверия», публикация информации о проведенных мероприятиях в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники»;
- анализ динамики количества обращений в службу ДТД за время реализации проекта;
- размещение материалов проекта на сайте учреждения с целью

их дальнейшего применения пользователями сайта.

МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ МЕРОПРИЯТИЕ «НЕДЕЛЯ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ОБ ОБЩЕРОССИЙСКОМ ДЕТСКОМ ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ 8 800 2000 122 И 124». ОПЫТ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Ковалева Надежда Александровна

Заведующий отделением психологической помощи женщинам и детям, оказавшимся в кризисной ситуации, ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям», руководитель службы ДТД, г. Курган, Курганская область

В целях информирования населения о деятельности Детского телефона доверия в Курганской области 17 мая 2022 г. состоялось областное межведомственное мероприятие «Неделя информированности об общероссийском Детском телефоне доверия 8 800 2000 122 и 124», приуроченное к Международному дню Детского телефона доверия.

ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям» в качестве ресурсного центра разработал программы и единые сценарии проведения мероприятий в рамках «Недели информированности об общероссийском Детском телефоне доверия 8 800 2000 122 и 124».

Мероприятия с применением аутич-технологии прошли в 26 (100 %) муниципальных районных образованиях и городских округах. В рамках «Недели информированности об общероссийском Детском телефоне доверия 8 800 2000 122 и 124» в 2022 г. проведено более 70 мероприятий:

- информационное мероприятие «INFOtime» для подростков средней и старшей возрастной группы (информирование о деятельности Детского телефона доверия, а также

подготовка волонтеров для проведения тематических мероприятий «Кому довериться», «Тропа доверия»);

- квест «Кому довериться» для детей младшего школьного возраста и старших дошкольников;
- аутрич-мероприятие «Тропа доверия» для широкого круга участников (детей и их родителей) с распространением раздаточных материалов.

Мероприятия проведены в формате «дня единых действий» в организациях школьного и дошкольного образования, социального обслуживания, а также на улицах населенных пунктов.

Мероприятие «Неделя информированности об общероссийском Детском телефоне доверия 8 800 2000 122 и 124» позволяет охватить большую часть целевой группы. Длительность проведения мероприятия способствует всестороннему восприятию и пониманию работы Детского телефона доверия. На протяжении недели у детей и подростков появляется возможность запомнить номер телефона доверия и основные принципы его работы. При ежедневном упоминании обращение на линию телефона доверия и возможные ситуации для беседы со специалистом становятся актуальной темой для обсуждения среди сверстников и в классном коллективе. Использование популярных интернет-ресурсов в проведении информационных акций создает впечатление о Детском телефоне доверия как о службе, которая использует трендовые технологии и понимает потребности современных подростков.

Проведение акции позволяет донести информацию о возможности получения анонимной, бесплатной, квалифицированной, круглосуточной психологической помощи как детям, так и взрослым по любым волнующим вопросам до широкого круга жителей города Кургана и Курганской области.

Формат практики охватывает различные группы населения в привычных для них местах пребывания и времяпрепровождения (дворовые площадки и территории, парки, скверы). Мероприятия, проводимые в социальных сетях, позволяют ненавязчиво, в доступной для выбранной возрастной группы форме рассказать о ситуациях, в которых необходимо обращаться за помощью на Детский

телефон доверия.

Информирование в родительских чатах позволяет расширить аудиторию потенциальных абонентов линии Детского телефона доверия. Родители узнают о том, что специалисты работают не только с обращениями от детей, и это повышает вероятность личного обращения законных представителей.

Проведение квеста «Кому довериться?» в образовательных организациях дает возможность охватить большинство учащихся и параллельно провести работу по сплочению школьного коллектива и формированию благоприятного психологического климата.

В ходе реализации практики могут быть достигнуты следующие результаты:

- увеличение количества обращений на Детский телефон доверия;
- повышение уровня мотивации для обращения граждан на Детский телефон доверия по вопросам укрепления внутрисемейных отношений, развития навыков сотрудничества в диаде «родитель — ребенок»;
- увеличение охвата населения, информированного о доступности получения услуг родителями и детьми, в том числе экстренной психологической помощи по Детскому телефону доверия с единым номером 8 800 2000 122, что позволяет снизить риск жестокого обращения с детьми.

Этапы внедрения практики:

1. Неделя информированности о Детском телефоне доверия.

Центры социального обслуживания ежедневно публикуют информационные материалы о Детском телефоне доверия в СМИ, на демонстрационных системах, в новостной ленте на официальных сайтах, страницах официальных групп в социальных сетях (предлагаемая тематика: «Что такое доверие», «Доступно о Детском телефоне доверия», «Как устроен Детский телефон доверия», «Кто может позвонить на Детский телефон доверия»).

Ресурсы, которые используются при публикации информационных материалов о деятельности Детского телефона доверия: сайт Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (<https://www.fond-detyam.ru/>), сайт Детского телефона доверия (<https://telefon-doveria.ru/>).

Место проведения: СМИ, сайты, страницы в социальных сетях, демосистемы в учреждениях исполнителей.

2. Комплекс мероприятий, направленных на продвижение Детского телефона доверия, предложенный Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации:

- всероссийское мероприятие для подростков «Не знаю, чего хочу» (3–17 мая 2022 г.);
- региональная онлайн-викторина о Детском телефоне доверия «Знаете ли Вы, что?» (3–17 мая 2022 г.);
- работа региональной творческой лаборатории «Детский телефон доверия и я» (5–17 мая 2022 г.);
- всероссийская онлайн-акция «Марафон доверия» (7–17 мая 2022 г.).

3. Информационное мероприятие «INFOtime» для подростков средней и старшей возрастной группы (10–13 мая 2022 г.).

Проведение информационного мероприятия с подростками средней и старшей возрастной группы, а также подготовка волонтеров для проведения тематических мероприятий «Тропа доверия», «Кому довериться».

Место проведения и исполнители: образовательные организации, центры социального обслуживания.

4. Акция «День Доверия» (17 мая 2022 г.):

- проведение квеста для детей младшего школьного возраста и старших дошкольников «Кому довериться». Место проведения и исполнители: образовательные организации;

- проведение аутрич-мероприятия «Тропа доверия» с распространением раздаточных материалов. Место проведения и исполнители: центры социального обслуживания;
- размещение информации в родительских чатах. Рекомендованные информационные материалы публикуются на сайте Детского телефона доверия (<https://telefon-doveria.ru/>). Место проведения и исполнители: образовательные организации, в том числе дошкольные.

Формат выездных мероприятий с применением аутрич-технологий зарекомендовал себя как высокоэффективный метод информационно-просветительской работы. Аутрич-мероприятие, посвященное дню Детского телефона доверия, получило положительный отклик у детей и взрослых.

МОБИЛЬНАЯ ПРОМОСТОЙКА «ПУНКТ ПРИЕМА ДЕТСКИХ СТРАХОВ» – ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ПРОДВИЖЕНИЯ ДТД

Свиштунова Яна Николаевна

Заведующий отделением помощи семье и детям «Семь-Я»,
КГБУСО «СРЦН “Парус надежды”»,
г. Владивосток, Приморский край

Психологическое консультирование по телефону доверия осуществляется во Владивостоке на базе Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних “Парус надежды”» с 01.02.1999 г. в круглосуточном режиме. В сентябре 2010 года учреждение было подключено к единому общероссийскому номеру Детского телефона доверия, а в 2016 году открылась параллельная линия на базе учреждения здравоохранения. Ежегодно более 12 тысяч обращений от жителей Приморского края поступает в службу Детского телефона доверия. Большая часть звонков — от детей и подростков.

Понимая, что эффективность службы ДТД во многом зависит от степени информированности населения, в частности детей и подростков, в конце года руководителем Службы составляется план мероприятий рекламной кампании на предстоящий год. Опыт показывает, что комплексное, последовательное проведение рекламных мероприятий дает значительно больший эффект, по сравнению с реализацией отдельных, несвязанных действий. Стратегия проведения рекламной кампании по продвижению службы Детского телефона доверия заключается в привлечении средств массовой информации, использовании возможностей органов исполнительной власти Приморского края, заинтересованных ведомств, учреждений, в том числе образования, здравоохранения, молодежной политики, общественных и некоммерческих организаций в распространении информации в доступной форме для всех категорий целевой аудитории. Комплекс применяемых в кампании информационно-рекламных технологий включает в себя такие направления, как проведение акций, конкурсов, размещение рекламы на телевидении, радио, в общественном транспорте, в интернет-аккаунтах, публикации в средствах массовой информации, изготовление и распространение печатной продукции (буклеты, листовки).

К рекламно-просветительской деятельности привлекаются как психологи-консультанты ДТД, так и психологи других служб отделения помощи семье и детям «Семь-Я». Привлечение психологов-консультантов Детского телефона доверия к рекламно-просветительской деятельности вызывает большой отклик и является одним из самых эффективных приемов для возрастной аудитории 12–18 лет. На встречах они рассказывают о масштабности деятельности Службы, об истории возникновения первых телефонов доверия, о категориях абонентов, наиболее популярных запросах, отвечают на волнующие детей и подростков вопросы, развенчивают существующие мифы, демонстрируют позитивный контакт. Как показывает опыт, такие встречи увеличивают количество тематических обращений и снижают потенциальный риск роста звонков-розыгрышей.

Несколько лет тому назад, подводя итоги очередной рекламной кампании, проанализировав статистику звонков по возрастным категориям, было выявлено, что целевая аудитория «6+» слабо охвачена, а используемые формы работы малоэффективны. Методом мозгового штурма было найдено решение — мобильная промостойка

«Пункт приема детских страхов»!

Мобильные промостойки в рекламном маркетинге считаются одним из эффективных инструментов. Они универсальны, и их применение практически ничем не ограничено. Промостойка представляет собой облегченную конструкцию без громоздких деталей, ее сборка и демонтаж проходят за несколько минут, выглядит компактно и очень привлекательно.

Большинство промостоек состоят из двух частей: полуовального стола или тумбы и фриза, закрепленного в верхней части изделия. Фриз позволяет визуально увеличить размеры конструкции, что дополнительно повышает ее привлекательность и наглядность. Промостол может быть изготовлен из различных материалов: пластика, алюминия, дерева, ламинированных древесно-стружечных плит и др. Каркас у большинства моделей изготавливается из металла, так же, как и некоторые детали, которые могут в процессе эксплуатации испытывать нагрузки. Внутренняя часть стола может быть оснащена одной или несколькими полками. Такой подход повышает практичность промостойки, так как его пространство может быть заполнено полезными рекламными продуктами (буклетами, стикерами, листовками и т. п.).

Особым достоинством является минимальная площадь, требуемая для установки и работы стойки. Там, где имеется свободная площадь всего лишь в один квадратный метр, появляется уникальная возможность для проведения рекламной акции.

Было разработано два варианта дизайна будущей промостойки. Мы выбрали макет, в основе оформления которого использован оригинальный рекламный продукт «Пункт приема детских страхов» дизайнера рекламного агентства Saatchi & Saatchi Russia Марка Игнатъева.

Далее необходимо было реализовать технологию работы со стойкой. Мы решили, что за стойкой будут находиться два специалиста, одним из которых будет психолог, «принимать» детские страхи и помещать их на «карантин». Дополнительно к стойке мы берем небольшой столик, стульчик, набор карандашей, листы бумаги, так как наиболее действенным методом в работе с детскими страхами считается арт-терапия, а одним из эффективных способов преодолеть

страх — это нарисовать его и преобразовать прямо на бумаге во что-то новое и нестрашное (например, доброе или веселое). Конечно же, мохнатые монстры из-под кровати, останутся такими же мохматыми монстрами, а зубастые собаки останутся такими же зубастыми, но отношение к ним у ребенка может измениться.

Существует много способов нарисовать страх, например:

Нарисовать образ страха. Страх можно изобразить как предмет, как существо или как явление природы и т. д. Представить свой страх ребенку помогают наводящие вопросы: «На что он похож?», «Как твой страх выглядит?», «Если он был бы животным, то каким?».

Изобразить ситуацию, в которой ребенок испытывает страх. Нарисовать пугающую ситуацию — самый стандартный подход. Можно это сделать даже схематично, поэтому получается практически у всех, даже у тех, кто говорит, что «очень плохо рисует» или «совсем не умеет рисовать».

Нарисовать лицо, выражающее страх, ужас, испуг. Один из самых сложных и в то же время очень показательных приемов рисунок лица, так как он прекрасно передает эмоции рисующего.

Какой способ рисования страха выбрать? Необходимо обращать внимание на то, что вам расскажет ребенок про свой страх: про ощущения, про ситуацию или про собак, преступников, монстров, которых представляет.

Как правило, дети охотно откликаются на предложение психолога рассказать о своем страхе и нарисовать его, впоследствии преобразовав в какое-то новое отношение — сделать его нейтральным, спокойным, веселым, добрым и т. д. Ребенок может транслировать как реальные страхи, так и увлеченно фантазировать на эту тему. Даже то, что он все это проговаривает, по сути уже терапевтично. Их страхи чаще всего связаны со сказочными, мифическими персонажами (чертики, ведьмы, вампиры), ощущением своей уязвимости (вдруг мама уйдет в магазин и не вернется или вдруг в квартиру проникнет злодей, страх оставаться дома в одиночестве), неизвестностью (страх темноты, ощущение присутствия кого-то, услышать странные звуки).

После того как ребенок озвучил, прорисовал, трансформировал свой страх, психолог предлагает поместить страх на «карантин», для этого рисунок складывается (сминается) и помещается в «специальное хранилище». Мы в качестве «специального хранилища» используем небольшой картонный короб или бьюти-кейс (небольшой, вместительный чемоданчик с жестким каркасом, закрывающийся на два замка). Можно использовать и небольшой мешок, затягивающийся шнурком, пакет с замком “zip-lock”. Взамен ребенку выдается специальный флаер-квитанция с надписью «Ваш страх помещен на карантин и готовится к удалению» и номером Детского телефона доверия. Далее психолог рассказывает ребенку о возможности обращения на линию ДТД.

Вид промостойки «Пункт приема детских страхов» вызывает интерес не только у детей, но и у подростков, а также взрослых. Им мы рассказываем о возможности получения психологической помощи по номеру 8 800 2000 122, о вопросах, с которыми можно обратиться, об основных принципах работы ДТД и вручаем буклет. Ну и конечно же, озвучиваем возможность «здесь и сейчас» поделиться своими страхами.

Исходя из опыта, мы составили некоторые рекомендации по организации работы:

- устанавливайте промостойку там, где много ваших потенциальных получателей услуг (абонентов), на которых и рассчитана проводимая акция. Также необходимо обратить внимание еще и на то, как двигаются потоки людей. Если выбранное вами место многолюдно, но люди торопятся и им попросту не до вас, то ваша промостойка будет только раздражать и мешать, как бы она привлекательно не выглядела и какой бы чудо-специалист за ней не стоял. Гораздо лучше, если в данном месте люди ходят, не особенно торопясь, возможно даже скучают в ожидании;
- дизайн, шрифты, расцветки — все должно быть достаточно привлекательным, чтобы вас заметили и захотели подойти к вашей стойке. Красочный рекламный баннер у стойки усилит интерес и привлекательность;
- оптимально, если за стойкой будут работать психологи ДТД,

педагоги-психологи, психологи в социальной сфере учреждения, на базе которого функционирует линия 8 800 2000 122, специалисты, которые хорошо знают о ДТД и смогут в доступной форме донести информацию;

- отслеживайте и оценивайте результаты от промостоек: по розданным буклетам, листовкам, флаерам, заполненным анкетам, по поступившим звонкам на линию ДТД.

В конечном счете то, какой модификации будет ваша промостойка, какой дизайн вы выберете, в какой форме вы будете проводить презентацию услуг Детского телефона доверия, привлекая каких специалистов, и какие методы, методики использовать, зависит от ваших возможностей и потребностей. А мы, специалисты службы линии экстренной психологической помощи 8 800 2000 122 Приморского края, в свою очередь, можем вам с уверенностью сказать, что мобильная промостойка — эффективный инструмент продвижения Детского телефона доверия!

ПРОДВИЖЕНИЕ И ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

Цветков Николай Николаевич
Губина Маргарита Александровна
Мордошева Лариса Алтынбаевна

Автономное учреждение Республики Алтай
«Комплексный центр социального обслуживания населения»,
г. Горно-Алтайск, Республика Алтай

Ребенок любого возраста нуждается в эмоциональной поддержке, однако, в жизни случаются проблемы, которые кажутся неразрешимыми, возникают глубокие душевные переживания: тоска, тревога и даже отчаяние. Важным каналом оказания помощи детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, является телефон доверия.

Служба «Детский телефон доверия» на территории Республики Алтай под единым номером 8 800 2000 122 обеспечивает оказание экстренной консультативно-психологической помощи по телефону детям, подросткам и их родителям. Не выходя из дома экстренную психологическую помощь могут получить как дети, так и взрослые, проживающие в отдаленной сельской местности, где в силу объективных обстоятельств затруднено обращение в психологические службы. Телефон доверия является не только службой, которая помогает справиться с внутренними проблемами человека, но и эффективным инструментом раннего выявления случаев нарушения прав ребенка, социальным институтом, защищающим права детей и имеющим отлаженную практику взаимодействия с государственными органами и учреждениями в целях как защиты прав и законных интересов конкретного ребенка, так и формирования системы помощи семье и детям, восстановления и укрепления детско-родительских отношений.

Бывает такое, что не все дети знают о существовании Детского телефона доверия, о том, что это за служба, в чем ее особенности и в каких случаях можно звонить на этот номер. Для того чтобы донести данную информацию до аудитории, существуют информационно-просветительские кампании.

Специалисты Детского телефона доверия на постоянной основе проводят информационно-просветительскую работу по популяризации телефона доверия, используя различные инновационные формы, технологии и методы работы. Проводятся мастер-классы, викторины, различные конкурсы и акции. Ежегодно специалистами разрабатываются проекты, новые программы для улучшения качества работы и продвижения телефона доверия.

Квест-игра

Одной из новых программ и инновационных методов работы с детьми выбран интересный и эффективный вид современных интерактивных технологий — квест-игра.

Специалистами разработана квест-игра «Путешествие по стране доверия», которая является победителем в конкурсе информационно-просветительских материалов по продвижению общероссийского Детского телефона доверия в 2020 году в номинации

«Лучший интерактивный просветительский продукт», проводимым Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с комитетом социальной защиты населения Волгоградской области.

Предоставление информации в игровой форме всегда вызывает у человека неподдельный интерес. Квест-игра для детей и подростков представляется в виде интересного приключения, которое является увлекательным средством познания мира и себя, а также захватывающим вниманием способом получения новой информации. Важнейшими элементами игры в жанре квеста являются повествование и исследование мира, а ключевую роль в игровом процессе играет решение головоломок и задач, требующих от игрока умственных усилий. Квест — это командная игра. Идея игры проста: команды выполняют различные задания интеллектуального, спортивного, творческого характера. Кроме этого, в квест-игре дети и подростки получают навыки взаимодействия в команде, разделения обязанностей между собой, совместного решения возникающих задач. Участники в процессе игры получают информацию о том, что они могут обратиться в службу Детского телефона доверия и получить квалифицированную помощь бесплатно и анонимно.

Квест-игрой «Путешествие по стране доверия» охвачено 250 детей. Игра проводилась в летних оздоровительных лагерях и школах Республики Алтай.

Использование метода игры дает возможность донести до детей основные принципы работы Детского телефона доверия. Игра построена таким образом, что по мере прохождения заданий дети и подростки узнают о том, как работает служба телефона доверия. В одном из заданий команды составляют вопросы, с которыми можно обратиться в службу телефона доверия. В начале это может вызвать затруднения, однако понимая, что нет маловажных проблем, дети с удовольствием составляют списки вопросов. Проводится беседа о том, какие ситуации возникают у людей, когда можно позвонить на телефон доверия.

Для того чтобы мероприятие было интересным и включало в себя разнообразные виды деятельности, в квест-игру включены игровые задания не только интеллектуального, но и творческого, спортивного характера. Знакомя ребят с символикой Детского телефона

доверия, одно из заданий предлагает команде изобразить оригинальный символ телефона доверия и объяснить его значение. Все мероприятия проходят в атмосфере взаимопонимания, сплоченности, открытости. Ребята с удовольствием проходят все станции-задания.

Такая форма работы позволяет заинтересовать детей и подростков информацией о службе Детского телефона доверия, сформировать положительный образ психолога-консультанта. В ходе игры ребятам становится понятно, что есть возможность поделиться своими переживаниями, трудностями, просто выговориться или посоветоваться. Квест-игра без строгих бесед и лекций дает возможность сформировать у ребенка правильное представление о службе Детского телефона доверия.

Творческая лаборатория

В рамках мероприятий, посвященных Международному дню Детского телефона доверия, разработано и проводится открытое занятие «Творческая лаборатория» по изготовлению коллажа «Детский телефон доверия и я». Участниками занятий являются учащиеся 7–8-х классов общеобразовательных учреждений Республики Алтай. Целью занятия является информирование школьников, для чего предназначен и как работает телефон доверия.

Коллаж — это своеобразный конструктор, тренажер, необходимый для развития у ребенка чувства свободы в процессе поиска вариантов создаваемых образов. Это школа развития креативного мышления, поиска парадоксальных решений, неожиданных визуальных и смысловых ассоциаций. Он позволяет создать изображение, рельефная поверхность которого представляет глазу и руке более богатую информацию, чем гладкая. Суть техники в том, что каждому участнику занятия или группе детей предлагается на бумажную или текстильную основу наклеить картинки, фотографии, различные детали из газет, журналов, плакатов, кусочков ткани, объединяя их определенной темой. Коллаж можно дорисовывать или дополнять различными надписями. Техника коллажа сегодня становится очень популярной, что позволяет включить ребенка в самостоятельный творческий процесс.

Коллаж — это отличный метод для развития чувства свободы

в процессе поиска вариантов, для развития мышления, воображения, фантазии, мелкой моторики рук, поиска нестандартных решений, неожиданных смысловых и визуальных ассоциаций, развития конструкторских организаторских навыков. В начале занятия проводится мини-лекция о телефоне доверия, технике его работы, далее показываются фильмы и видеоролики. Вторая и не менее важная часть — это творческая коллективная работа. Участникам раздаются материалы для изготовления коллажа: клей, ножницы, вырезки из журналов и газет, карандаши и ручки. В конце каждого занятия участники презентуют свой проект перед классом.

Проведение занятий в нетрадиционной форме позволяет лучше усвоить материал. На нетрадиционных занятиях активизируются психические процессы обучающихся: внимание, запоминание, интерес, восприятие, мышление. Конечно, нестандартные занятия, необычные по замыслу, организации, методике проведения, больше нравятся обучающимся, чем будничные учебные занятия со строгим и установленным режимом работы. Поэтому практиковать такие занятия следует всем педагогам.

Конкурсы видеороликов

На протяжении всего времени на базе учреждения проводилось несколько конкурсов видеороликов, посвященных телефону доверия, в которых приняли участие не менее 1000 человек. Помимо этого, специалисты телефона доверия подготавливают рекламные видеоролики на различные тематики.

Сегодня видеоформат — один из распространенных и модных видов получения информации. Всегда увлекательно создавать целый мини-фильм, где можно стать сразу и продюсером, и режиссером, монтажером и актером, оператором и сценаристом. В современном мире каждый из нас не представляет себя без средств массовой информации. Социальные сети, особенно «ВКонтакте», вовсе стали для нас неотъемлемой частью жизни. Одной из главных составляющих социальных сетей являются видеоролики. Миллионы людей ежедневно просматривают огромное количество видеоблоков и видеороликов, а некоторые создают свои и выкладывают их в сеть. Выбор формата конкурсов обусловлен тем, что просмотр и создание видеороликов становится все более актуальным среди населения, что может способствовать продвижению телефона доверия. Участниками конкурсов,

как правило, являются учащиеся образовательных учреждений. В 2022 году прошел конкурс на лучший видеоролик о телефоне доверия, в котором приняли участие дети от 6 до 17 лет, проживающие на территории Республики Алтай.

Сегодня психологическая служба Детского телефона доверия является одной из наиболее эффективных форм оказания экстренной психологической помощи ребенку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации. Нужно учитывать, что не все дети знают о существовании телефона доверия, поэтому важно проводить просветительские мероприятия с целью информирования населения о службе путем организации конкурсов, открытых уроков, акций.

«ЭКОСИСТЕМА ДОВЕРИЯ». ОПЫТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

Мустафин Искандер Артурович

Начальник отдела психологической помощи,
ГКУ Республиканский ресурсный центр «Семья»

Сальманова Анна Висановна

Психолог, заместитель директора,
ГКУ Республиканский ресурсный центр «Семья»,
г. Уфа, Республика Башкортостан

Телефон доверия для детей, подростков и их родителей функционирует в Республике Башкортостан (ДТД РБ) с 2010 года. ГКУ Республиканский ресурсный центр «Семья» — учреждение, обеспечивающее работу линий, подключенных к единому общероссийскому номеру 8 800 2000 122. Учитывая высокую загруженность линий, отражающую заинтересованность нашей аудитории в получении услуг экстренной психологической помощи, мы часто сталкиваемся с запросами, предполагающими взаимодействие специалиста с различными учреждениями системы социального обслуживания. Звонок специалистам социального приюта или органов опеки может способствовать оперативному разрешению проблемной ситуации в случаях, когда это совершенно необходимо для содействия

безопасности и благополучия несовершеннолетнего, при обязательном согласии самого несовершеннолетнего на передачу личных данных. Такая отработка запросов происходит внутри единой системы. Республиканская сеть учреждений социального обслуживания семьи и детей, подведомственных Министерству семьи, труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан, включающая межрайонные центры «Семья», службы семьи, центры содействия семейному воспитанию и социальные приюты, представляет собой огромное сообщество специалистов, относящихся к единому методическому объединению, и охватывает все 63 города и района Республики Башкортостан.

Системный подход к управлению организационными процессами предполагает поддержку и развитие профессиональных ресурсов как на уровне локальной команды, так и в масштабе всего профессионального сообщества, включающего в себя взаимодействие учреждений, ведомств и институтов, заинтересованных в решении вопросов обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних. Большие цели гораздо легче реализовать в сетевых структурах, включающих в себя и объединяющих вместе вокруг общих задач людей и ресурсы большого числа учреждений. Результат такого подхода расширение возможностей специалистов, реализация успешных практик и технологий социальной поддержки с опорой на профессиональное сообщество.

В 2021 году наш опыт в сфере профессионального взаимодействия лег в основу модели кураторства — эффективной технологии развития услуг экстренной психологической помощи в республиканской организационной экосистеме. Внимательный и заинтересованный взгляд на партнерские отношения позволил нам масштабировать свою деятельность и существенно расширить возможности для практической реализации профессиональных решений. Как именно работает данная технология?

За каждым специалистом службы единого общероссийского телефона доверия для детей, подростков и их родителей закреплено одно или несколько учреждений социального обслуживания семьи и детей, реализующих полномочия Минтруда РБ в сфере социального обслуживания на подведомственной территории. Взаимодействие и передача актуальных материалов осуществляется через ответственное лицо в учреждении. Как правило, это психолог. В течение

отчетного периода специалисты, работающие в службе Детского телефона доверия, обеспечивают учреждения республиканского методического объединения рекламными материалами (листовки, видеоролики, публикации, методические материалы и т. д.), осуществляют мониторинг и анализ информации о планируемых мероприятиях, проводят встречи специалистов методических объединений, психологов с целью организации качественной, эффективной рекламной кампании и поиска новых профессиональных решений в вопросе привлечения общественного внимания к услугам Детского телефона доверия и проведения тематических мероприятий.

Взаимодействие между нашими учреждениями осуществляется по следующим вопросам:

1. Обмен рекламно-информационными материалами с целью популяризации телефона доверия для детей, подростков и их родителей (далее – ДТД) в Республике Башкортостан.

2. Разработка и распространение методических материалов для проведения занятий с детьми с целью популяризации ДТД (конспекты занятий, сценарии игр и т. д.).

3. Участие специалиста в методических объединениях ГБУ РБ Межрайонный центр «Семья» (далее – МЦ «Семья») для обмена информацией о службе ДТД, об особенностях проведения занятий и игр в рамках информационно-рекламных мероприятий, о проблемных вопросах, возникающих у психологов во время проведения занятий.

4. Планирование графика проведения занятий с целью популяризации ДТД на начало каждого квартала, предоставление отчета о проделанной информационно-рекламной работе за отчетный период не позднее 1 числа следующего месяца.

5. Содействие в предоставлении методических материалов для работы психологов МЦ «Семья» (диагностический инструментарий, литература, регламентирующие документы и т. д.).

6. Супервизия сложных случаев, обсуждение и анализ результатов проделанной работы.

7. Оказание иных видов помощи по вопросам, входящим в компетенцию психологов.

8. Проведение профилактических мероприятий по проблеме интернет-угроз (кибербуллинг, разглашение информации компрометирующего характера, троллинг, вовлечение в деструктивные сообщества и др.) с кураторами МЦ «Семья» и районов г. Уфа.

Взаимодействие между специалистом в службе ДТД РБ и специалистом, представляющим МЦ «Семья», осуществляется посредством видеоконференцсвязи не реже двух раз в месяц. В ходе таких совещаний происходит обсуждение текущей работы и осуществляется постановка задач. Очень важно, чтобы между специалистами было взаимопонимание относительно деталей и внутреннего содержания процесса работы, озвучивались сложности и профессиональные запросы, происходил анализ достигнутых результатов. Согласованность в работе специалистов является не только фактором эффективности, но и снижает степень профессионального выгорания, обеспечивает должный уровень взаимного понимания задач, трудностей и возможностей нашей работы.

Предложенная модель помогает существенно повысить эффективность межведомственного взаимодействия для оказания абоненту дополнительной специализированной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

Служба телефона доверия для детей, подростков и их родителей в Республике Башкортостан развивается сегодня внутри глобальной сети профессиональных взаимоотношений, настоящей экосистеме. Мы действуем сообща, получая колоссальную поддержку внутри республиканского методического объединения.

Все это становится возможным благодаря ценностям партнерства. Сама суть данного явления подразумевает взаимообмен, сотрудничество, выигрыш каждой участвующей стороны. Мы стремимся сделать свою работу более продуктивной и ценной как для наших клиентов, так и для своих коллег-психологов из других учреждений социального обслуживания. При понимании значения и сущности проблематики детского и подросткового кризиса, необходимо представлять его как системный процесс, происходящий во времени и имеющий свою динамику развития. Именно поэтому вся система

социального обслуживания заинтересована в результатах работы ДТД РБ так же, как и мы заинтересованы в высокой результативности работы наших коллег.

Наша общая цель — обеспечение достойных, благоприятных условий для жизни и нормального развития детей в нашем обществе.

В каждом районе республики есть дети, которые испытывают стресс, находятся в состоянии кризиса. Мы работаем для того, чтобы как можно больше таких детей получили своевременную и качественную помощь.

Ее отсутствие может сказаться на состоянии детей, их благополучии в долгосрочной перспективе, привести к возникновению негативных социально-психологических факторов, снижению качества жизни, формированию отклоняющегося поведения, даже разрушением связи с социальными системами. В таких случаях сама личность человека попадает под воздействие дезорганизующей, разрушительной силы психологического страдания. Травмы детей, которые выросли, став несчастливыми взрослыми, влияют на жизни других, подобно стихийным бедствиям нарушают развитие общества и создают разрушительные тенденции для человечества, требующие колоссальных затрат для их компенсации. Страдания отдельных людей отражаются пугающей статистикой, большим несчастьем для общества. Это системный процесс, требующий системных решений.

С начала текущего года командой «Экосистемы Доверия» проведено в общей сложности более 1000 мероприятий. Тематика Детского телефона доверия упоминается на всех значимых для республики и регулярных плановых мероприятиях учреждений социального обслуживания семьи и детей Республики Башкортостан. Команда распространяет информационные буклеты о телефоне доверия, продвигает его на «Семейных выходных» и «Семейных клубах», организует тренинги и классные часы, акции и конкурсы, размещает информацию, статьи в социальных сетях, выступает в эфире телевизионных и радиопередач и т. д. Мероприятия проводятся как в очном, так и в дистанционном формате, их участниками стали почти 100 тысяч человек.

РАЗДЕЛ I. ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРАКТИКИ ИНФОРМИРОВАНИЯ ДЕТЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ О ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ДЕТСКОМУ ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ

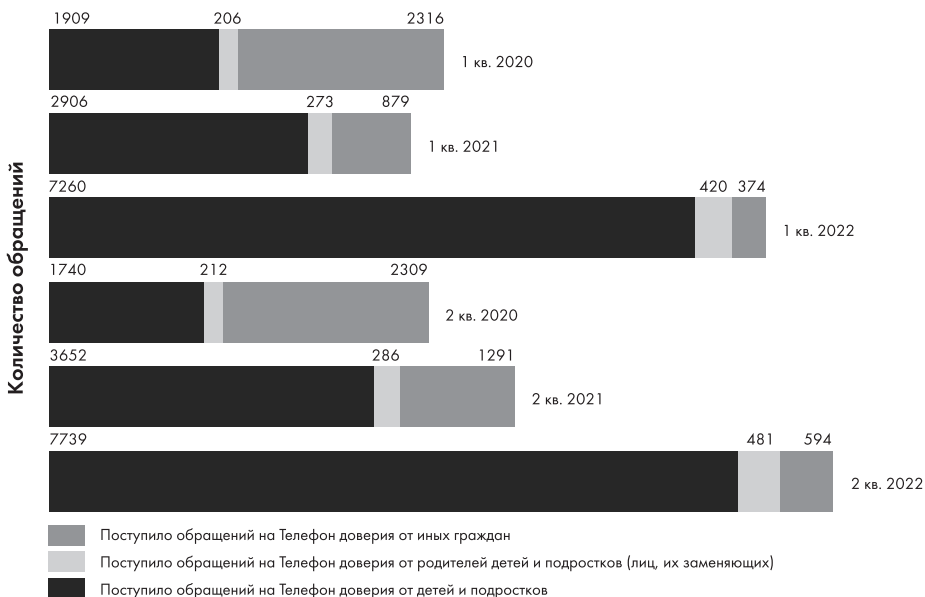


Рисунок 1. Количество обращений на Детский телефон доверия в разрезе кварталов в 2020–2022 гг.

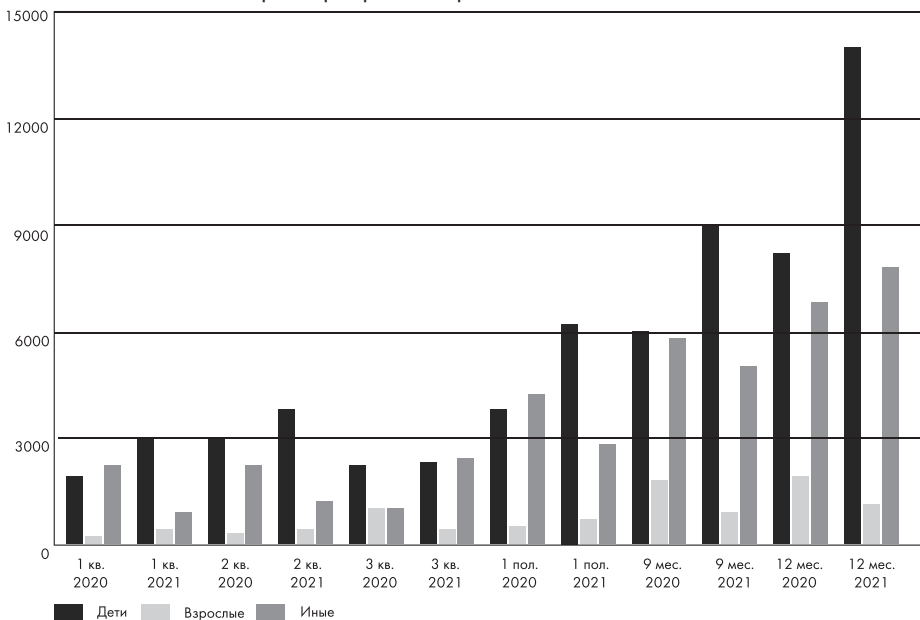


Рисунок 2. Статистика обращений в сравнении за 2020–2021 гг.

Безусловно, значительное усиление рекламно-просветительской работы оказало существенное влияние на объем входящих обращений. Можно проследить увеличение числа звонков в течение всего года (рис. 2), а в 2022 г. обращений стало еще больше. Мы можем с уверенностью говорить о том, что значения продолжат расти в течение некоторого времени, так как новые абоненты не сразу осваивают данную услугу и совершают свой первый звонок, когда появляется необходимость или подходящая возможность для этого.

Наша работа направлена на улучшение качества жизни населения республики. Ее эффективная реализация невозможна силами отдельных служб без привлечения ресурсов системы ведомств и учреждений, осуществляющих социальную политику.

В Республике Башкортостан мы создаем сетевую инфраструктуру помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Мы поддерживаем друг друга, это помогает яснее видеть общую картину и отслеживать социальные тренды.

Мы регулярно отслеживаем статистику и тематику обращений. И если для индивидуальной работы важен личный запрос клиента, то для республиканской службы важен запрос общества. Именно так нам удается уточнить его, подготовиться и отреагировать.

Вот почему нам важно, чтобы ценности партнерства и взаимопомощи специалистов социальной сферы звучали увереннее громче. И мы испытываем настоящее удовлетворение, понимая, что 13 человек, непосредственно входящих в состав службы телефона доверия для детей подростков и их родителей в Республике Башкортостан, имеют поддержку из сотен специалистов на всей ее территории, а эффективность деятельности «Экосистемы Доверия» вдохновляет нас к поиску новых, не менее результативных форм работы по его продвижению.

НАСТОЛЬНЫЕ ИГРЫ КАК ВИД ИГРОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ОПЫТ РЕСПУБЛИКИ КОМИ

Зуева Лариса Владимировна

Психолог отделения экстренной психологической помощи населению
ГБУ «Региональный центр развития социальных технологий»,
г. Сыктывкар, Республика Коми

Настольные игры как вид игровой деятельности (одного из ведущих видов деятельности в развитии личности) придуманы еще до нашей эры и с тех пор не теряют своей актуальности. Скорее наоборот, в последние годы широкий перечень создаваемых настольных игр вызывает интерес как у детей, так и у взрослых. Это становится увлекательным и познавательным видом совместного досуга.

Настольные игры включают в себя игры с игровым полем, карточные игры, игры с предметами, фигурками и другие. Особенность настольных игр — возможность игры в группе по правилам, что становится важным подспорьем в развитии социально-коммуникативных навыков детей, а также основой для развития высокоорганизованной игры.

Доктор педагогических наук Сейфер Стеффен (Орегон, США) считает, что из системы образования нельзя убирать игры как «избыточный» элемент, поскольку они способны решить важнейшие задачи развития школьника. По его мнению, именно от игры по правилам начинается развитие высокоорганизованной творческой игры. Кроме того, он подчеркивает, что развитие игровой деятельности важно не только в дошкольном возрасте, но и в младшем школьном и подростковом. С возрастом просто меняется характер и особенности игровой деятельности, но не значение в развитии личностно значимых характеристик человека.

По Л. С. Выготскому, именно правила объединяют игру в раннем и школьном возрастах. Он сосредоточил внимание на эволюции от имплицитных правил (непонятных и невыраженных вовне) в игре дошкольников к эксплицитным в разнообразных видах деятельности школьников.

Учебная деятельность младших школьников требует умения жить по правилам. Четкое соблюдение правил позволяет быть успешным и в социальном взаимодействии. Жизнь по расписанию — вот что отличает школьника от ребенка дошкольного возраста.

Игра по правилам в данном случае может выступать катализатором формирования жизненных компетенций младшего школьника: с одной стороны, это все та же привычная для него игровая деятельность, с другой — наличие четкой структуры и правил.

Таким образом, использование настольных игр по правилам у младших школьников может значительно повышать их способность к самоорганизации, что является неотъемлемой частью успеха в учебной деятельности в дальнейшем: в подростковом и старшем школьном возрасте.

Как известно, в игре дети активнее усваивают материал, учатся всему, что может понадобиться им во взрослой жизни. Опытные педагоги и психологи, работающие с детьми, нередко отдают предпочтение проведению самых разнообразных занятий на развитие мелкой моторики, памяти, внимания, мышления, речи, эмоционального интеллекта в форме игры. Придуманы методики, по которым детей раннего возраста можно в игровой форме обучить буквам и цифрам.

Именно эти факторы стали ключевыми для специалистов отделения экстренной психологической помощи ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» при разработке настольной игры «Дорогою доверия».

Дорогою доверия идем, играя, помощь мы несем!
Благие мысли излучаем, себе и людям помогаем!
Нужно знать, куда звонить (8 800 2000 122),
Где вам помощь получить!
Сделав маленький шагочок, ты усвоишь наш урок!
А теперь начни играть, чтобы сам мог помогать!
Номер помощи узнать и ребятам подсказать:
ЧТО? КОГДА? ЗАЧЕМ? КОМУ?
Всем я руку протяну, снова номер повторю.
А теперь давай ладошку, поиграй в игру немножко,
На вопросы отвечай и подарки получай!
Вам, друзья, желаю я в добрый путь отправиться,

Много нового узнать, с заданиями справиться,
Дорогу с легкостью пройти и быстро к финишу прийти!
«Желаю успехов!».

Именно с этих слов ведущего начинается вступительная часть настольной игры «Дорогою доверия», разработанной Л. В. Зуевой для работы с детьми младшего школьного возраста. На первый взгляд игра очень проста, ведь включает в свой состав лишь цветное игровое поле формата А3, карточки с заданиями, фишки, кубик для игроков, а также методические рекомендации для специалистов. Хочется отметить, что комплект карточек с заданиями может меняться в зависимости от поставленной цели ведущего, педагога с учетом возраста участников, затруднений, испытываемых игроками (информирование, снижение напряжения, сплочение коллектива, тренировка навыков самопомощи, оказание поддержки и т. д.). Для проведения игры рекомендуемое количество участников составляет от 4 до 6 игроков, однако возможно задействовать и большее количество участников, объединив их в команды, в таком случае каждая команда игроков получает свою фишку и действует вместе, как один игрок.

Одной из главных целей игры является информирование о службе Детского телефона доверия в игровой форме и повышение психологической грамотности детей 7–11 лет. Настольная игра «Дорогою доверия» носит познавательный-развлекательный, интерактивный характер. Предполагает формирование жизненных компетенций, способствует повышению мотивации участников игры в развитии психологической грамотности, способности обратиться за профессиональной помощью в ситуации необходимости, позитивное отношение к психологической помощи в целом, формирует навыки самоанализа и психогигиены. Материалы максимально учитывают возрастные особенности детей.

Таким образом, предложенные материалы носят как профилактический, так и коррекционно-развивающий характер, их использование позволяет целенаправленно увеличивать адаптивные возможности детей в стрессовых ситуациях. Настольная игра «Дорогою доверия» позволяет детям научиться управлять эмоциями и конструктивно взаимодействовать с окружающими, оказывать поддержку близким, находить помощь в трудной ситуации, задавать вопросы и находить ответы на волнующие их темы. Играя, каждый участник получает информацию о возможных службах

психологической помощи.

Настольная игра «Дорогою доверия» может использоваться специалистами, учителями начальной школы, психологами с целью информирования детей о службах помощи, способах самопомощи, эмоциональной поддержки, развития навыка принятия предложенной помощи в ситуации кризиса, горя, утраты, разрыва в отношениях. Применение методики в работе помогает решить диагностические, коррекционные и развивающие задачи одновременно.

Такой широкий спектр действия игры достигнут за счет того, что каждая карточка имеет собственную тематику, содержит вопросы для самоанализа (например, «Расскажи, как тебе удастся справиться со злостью»), призыв к действиям, помогающим участникам раскрыться, поверить в себя и собственные силы (например, «Крикни громко: "Я ЗВЕЗДА среди ЗВЕЗД!" (улыбнись и продолжай игру»), а также в игре присутствуют карточки, призывающие к тактильной коммуникации (например, «Пожми руку каждому игроку» или «Обними каждого игрока, как это делает близкий, родной, любимый человек»). Главной тематикой все же остается Детский телефон доверия, большинство карточек настольной игры содержат информацию о его работе и ее специфике (например, «Зачем нужен Детский телефон доверия?», «В каком случае ты сам можешь позвонить и обратиться за помощью на Детский телефон доверия?», «Выложи номер Детского телефона доверия»).

Помимо этого, настольная игра «Дорогою доверия» выполнена с логотипом Детского телефона доверия. На игровом поле, карточках присутствует логотип службы. Призы и подарки, вручаемые игрокам, составлены из рекламной продукции Детского телефона доверия.

В ходе игры дети собирают из карточек телефонный номер службы, в игре происходит пробный звонок, что помогает ребенку позвонить в первый раз и обратиться к психологу на Детский телефон доверия. Данный шаг является знакомством со специалистами и службой телефона доверия в целом. В конце игры необходимо провести рефлексию и обозначить ценность психологической грамотности учащихся и возможность обратиться в службу доверия.

Настольная игра «Дорогою Доверия» — это инструмент для развития психологической грамотности детского населения,

населения, повышения уровня информированности о деятельности служб телефонов доверия на территории Республики Коми, снятия барьеров в обращении за помощью к психологу. Рекламный материал находится в самой игре, что позволяет закрепить знания детей о возможности обратиться к профессиональному психологу корректно и ненавязчиво. Игра помогает специалистам, работающим с детьми, решать широкий спектр воспитательных и развивающих задач, что значительно повышает практическую ценность рекламно-информационного материала.

Специалисты отделения экстренной психологической помощи населению ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» используют в работе настольную игру, разработанную Л. В. Зуевой, уже более двух лет. На сегодняшний день игра «Дорогою доверия» — ключ психологов к абсолютному контакту с детьми младшего школьного возраста. Специалисты отмечают, что уже после однократного использования игры с группой детей между участниками возникают доверительные, дружеские отношения. Это свидетельствует о том, что в ходе игры раскрывается потенциал каждого ребенка, стабилизируется эмоциональный фон в коллективе, отрабатываются коммуникативные навыки. В эпоху интернета и электронного общения развивать навык живого общения особенно необходимо. Данные результаты удивляют и мотивируют на дальнейшее использование методики в работе с детьми.

Настольная игра «Дорогою Доверия» используется специалистами в рамках выходов в образовательные организации не только в диагностических целях, главная задача игры — рекламно-просветительская. Игра может использоваться специалистами системы образования, социальной защиты самостоятельно, что позволит информационному материалу о деятельности Детского телефона доверия быть доступным для целевой аудитории на постоянной основе.

Современный информационно-просветительский материал должен быть максимально полезным для целевой аудитории, с легкостью доносить основную мысль, при этом привлекательным и функциональным, делать привлекательным «продукт», в нашем случае это информация о деятельности Детского телефона доверия.

В варианте, разработанном Л. В. Зуевой, материал одновременно выполняет большой спектр задач, при этом он ненавязчив

и понятен. Именно эти задачи автор решал при создании представленного материала. Интерактивные занятия, которые проводятся с использованием игры, снижают уровень недоверия к службе Детского телефона доверия и значительно повышают мотивацию целевой аудитории к обращению за профессиональной психологической помощью.

Знакомство детского населения посредством интерактивных практик со способами самопомощи в трудной ситуации, с возможностями получения профессиональной помощи при необходимости позволяет снизить риски неадекватного оценивания ими текущей жизненной ситуации и осознанного выбора способов реагирования на них. Повышая уровень психологической грамотности, коммуникативных компетенций, информированности, специалисты прогнозируют снижение угроз безопасности детей, приводящих к потере детского населения. Материалы предполагают активное обучение детей, их взаимодействие, прямо и косвенно повышают уровень доверия к специалистам помогающих профессий, в том числе и на Детском телефоне доверия.

Более двух лет специалисты отделения экстренной психологической помощи населению используют настольную игру «Дорого доверия» в работе с детьми во время информационных выходов в учебные учреждения Республики. Благодаря своей пластичности и универсальности игра не теряет своей актуальности и не приедается аудитории.

В 2022–2023 учебном году методика Зуевой включена в план проведения занятий с детьми младшего школьного возраста во время единых дней профилактики. Этот факт в очередной раз говорит о том, что материалы не только оправдывают ожидания, но и превосходят их, ведь данная игра всегда будет универсальным ключом даже к самой шумной компании детишек.

ИНФОРМАЦИОННО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКАЯ АКЦИЯ «КОД ДОВЕРИЯ» КАК ЭФФЕКТИВНАЯ ПРАКТИКА ПОПУЛЯРИЗАЦИИ СЛУЖБ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

Серебрякова Ольга Ивановна

Начальник отдела экстренной психологической помощи молодежи
Бюджетного учреждения Удмуртской Республики «Республиканский
методический центр социально-психологической помощи молодежи
“Психолог-плюс”», г. Ижевск

В рамках различных профилактических мероприятий, проводимых центром «Психолог-плюс», мы говорим о важности сохранения как физического, так и психологического здоровья. В любом возрасте люди нуждаются в эмоциональной поддержке и внимании. Иногда в жизни случаются проблемы, которые кажутся неразрешимыми, возникают глубокие душевные переживания, тревога, тоска и даже отчаяние. Одним из важных каналов оказания психологической помощи людям является телефон доверия.

Имея статус методического и социально-психологического центра помощи молодежи, нашими специалистами проводятся мероприятия по информированию учеников, студентов, педагогов и родителей о работе служб телефона доверия. Основная цель этих мероприятий — повышение информированности населения г. Ижевска и Удмуртской Республики о деятельности служб психологической помощи: «Единый общероссийский телефон доверия для детей, подростков и их родителей 8 800 2000 122», «Республиканский Молодежный телефон доверия 8 800 100 80 72», а также формирование позитивного отношения к данным службам. Посыл наших мероприятий — рассказать жителям региона о том, что помощь рядом, и обратиться за ней не стыдно.

Современная жизнь диктует потребность продумывания новых форматов работы по популяризации психологических телефонных служб. Так, в прошлом году нами была разработана информацион-

но-профилактическая акция «Код доверия», которую мы систематически проводим на общественных территориях города: в парковых зонах, торговых центрах, дворовых площадках. Формат проведения акции позволил расширить возрастной и социальный диапазон абонентов.

Акция «Код доверия» проводится в рамках массового мероприятия — праздника, где для всех желающих организованы:

- интерактивные площадки (рисование на песочном столе, упражнения на взаимодействие и сплочение с использованием оборудования для тимбилдинга, где принимают участие не только дети, но и взрослые);
- творческие мастер-классы;
- трансляция социальных видеороликов;
- выступления творческих коллективов с концертной программой;
- экспресс-диагностика психолога (на площадке «PROсебя» желающие получают экспресс-консультацию психолога);
- фотозона «Телефон Доверия в лицах», где участники мероприятия могут сделать отличные фотографии.

Суть проводимой акции заключается в следующем: организаторы акции — сотрудники центра «Психолог-плюс» раздают посетителям визитки служб Детского телефона доверия (ДТД) и Молодежного телефона доверия (МТД), оказывающих психологическую помощь на территории республики. Большой плюс в том, что на каждое мероприятие мы стараемся подключать ранее не задействованных специалистов. Это отличная возможность расширить свой профессиональный опыт и разнообразить рабочую деятельность.

В ходе акции среди участников проводят опрос «Что вы знаете о телефоне доверия?», где каждый может показать свою информированность (либо неинформированность) по данной теме. Далее специалисты рассказывают о работе службы телефон доверия (как и когда, в каких жизненных ситуациях можно воспользоваться), принципах

его работы. Все это помогает развеять мифы, связанные со службой и ее работой.

После обсуждения участникам предлагается «здесь и сейчас» позвонить на Детский телефон доверия или Молодежный телефон доверия, чтобы лично проверить доступность номеров. Задача позвонившего — узнать «кодовое» слово, выполнив задание консультанта-психолога (отгадать загадку, закончить пословицу).

Стоит отметить, что загадки и пословицы подбираются соответственно тематике проводимого мероприятия и с учетом удобства для слухового восприятия. А именно, не берутся очень длинные загадки. К примеру, летние акции 2021 и 2022 года проводились в Международный день защиты детей, и поэтому загадки были на тему лета, отдыха, детства.

Для наглядности приведем пример такой загадки:

«Эту эмоцию я испытаю,
Когда на прогулке друзей повстречаю,
Или отвечу на «пять» свой урок,
Или рекорд вдруг поставить я смогу!
Ответ («кодовое» слово): радость».

Во время звонка участник (группа участников) активно думает над ответом. Бывает так, что ему (им) даже могут подсказывать друзья, семья или другие спутники. Далее, определившись с ответом, участник передает его консультанту. После звонка на телефон доверия, отгадав загадку и узнав «кодовое» слово, участники называют его организаторам на месте и получают сувенир.

Как правило, активное обсуждение не остается без внимания зрителей, а также вызывает положительные эмоции у всех присутствующих на акции. Предыдущие участники могут привлекать своих спутников (родных, друзей, приятелей, с которыми пришли). Поэтому интерес к мероприятию проявляют все новые и новые люди.

Таким образом, участники мероприятия в интерактивном формате узнают информацию о работе служб телефона доверия, а также заносят контактный номер в свои телефоны. При проведении акции организаторами отмечается высокая активность как среди

взрослых, так и среди детей и подростков.

Участникам мероприятия становится все довольно просто и понятно: не стоит стесняться звонка на телефон доверия, не нужно оставаться наедине со своей проблемой. Специалисты службы работают для того, чтобы помогать людям.

Акция «Код доверия» проводилась в рамках празднования федеральных и локальных мероприятий: Всемирный день здоровья, Международный день защиты детей, День молодежи, Всероссийский день трезвости, День студента, а также в рамках городского семейного добровольческого фестиваля. В качестве локаций для проведения акций выбираются площадки с большим скоплением целевой аудитории: торговые центры, городские парки, скверы и площади.

После очередного проведения акции публикуется пост с фотоотчетом на нашей странице в социальной сети «ВКонтакте».

Всего за весь период в рамках проведения акции «Код доверия» консультантами Детского телефона доверия и Молодежного телефона доверия было принято около 600 звонков. Это говорит о том, что несколько десятков людей узнают о работе Детского телефона доверия и Молодежного телефона доверия за одну такую проведенную акцию, заносят номера служб в свои контакты.

ПРОЕКТ «КОНКУРС “ЛУЧШАЯ РЕКЛАМНАЯ ЛИСТОВКА ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ”». ОПЫТ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Соловьева Дарья Александровна
Психолог МУ «Центр социальной помощи
семье и детям г. Магнитогорска»,
Челябинская область

В современных нестабильных экономических условиях в России продолжает складываться ситуация стойкого социального неблагополучия, негативно отражающаяся на состоянии

подростающего поколения. Коллектив сотрудников Высшей школы экономики под руководством профессора Е. Р. Ярской-Смирновой и профессора В. К. Антоновой, являющихся представителями Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в своем докладе «Дети в трудной жизненной ситуации: профилактика неблагополучия» (2013 г.), повествуют о том, что социальное неблагополучие детей – это вызов для современной социальной политики России, что, в свою очередь, представляет собой острую общественную проблему. В докладе они используют статистические данные Федеральной службы государственной статистики (Росстат), Министерства образования и науки РФ, МВД России, а также материалы отчетов региональных программ, исполняемых при поддержке Фонда.

Детское неблагополучие определяется исследователями как условия, являющиеся непригодными для развития ребенка, которые наносят ему вред, препятствуют его социализации, развитию и дальнейшему продвижению в жизни. Следовательно, находясь в ситуации социального неблагополучия, дети и подростки особенно остро нуждаются в социально-психологической помощи и поддержке и испытывают на себе воздействие различного рода травмирующих факторов. Чаще всего такими факторами выступают конфликты и ситуации непонимания, возникающие при общении с родителями, сверстниками и другими людьми, окружающими ребенка. Большинство детей и подростков нуждаются в социально-психологической помощи, которую не всегда могут получить в силу различных причин.

Экстренная психологическая помощь общероссийской детской линии телефона доверия — это наиболее доступная форма помощи детям и подросткам, которые находятся в ситуации социального неблагополучия.

С целью оценки эффективности проведения информационной кампании о работе Детского телефона доверия Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в сентябре–октябре 2012 г. проводилось социологическое исследование «Эффективность деятельности служб Детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации». В рамках исследования был проведен опрос школьников в возрасте от 7 до 15 лет. Опрос проводился в следующих городах: Москва,

Белгород, Псков, Тюмень, Ханты-Мансийск, Казань, Пермь, Астрахань, Ростов-на-Дону, Иркутск. В каждом из указанных городов было отобрано по 4 учреждения общего (среднего) образования. Опрос показал, что школьники в возрасте от 7 до 15 лет достаточно высоко информированы о телефоне доверия — 79 % детей слышали о его существовании. При этом осведомленность девочек о существовании Детского телефона доверия несколько выше, чем у мальчиков (на 6 %). На основе данных можно сделать вывод, что чем старше ребенок, тем выше его информированность о Детском телефоне доверия. Так, в возрастной категории 7–9 лет о существовании телефона доверия знают 64 %, а среди подростков в возрасте 13–15 лет уровень осведомленности составляет 92 %.

Детский телефон доверия работает во всех субъектах России и имеет единый общероссийский номер 8 800 2000 122. В городе Магнитогорске Челябинской области Детский телефон доверия существует на базе МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (далее – МУ «ЦСП», Центр) с 2010 года, оказывая помощь и поддержку детям и подросткам круглосуточно. В Магнитогорске проживает не менее 70 тысяч детей в возрасте до 15 лет, которые являются потенциальными клиентами Детского телефона доверия. Своевременно информировать их о получении психологической помощи значит оказать детям посильную помощь и поддержку. Вместе с тем, исходя из анализа деятельности телефона доверия в городе Магнитогорске, количество обращений за последние пять лет неуклонно снижается.

Как показало исследование «Об эффективности деятельности служб Детского телефона доверия с единым общероссийским номером (служб экстренной психологической помощи) в субъектах Российской Федерации», большое количество обращений на Детский телефон доверия может быть обеспечено только при регулярном проведении информационно-рекламных кампаний в информационном поле. Единичные рекламно-просветительские мероприятия не способны поддержать длительный активный интерес детей и подростков к услугам службы Детского телефона доверия и сформировать понимание и отношение к службе как к помощнику, внешнему ресурсу.

С целью повышения эффективности рекламно-информационной кампании об услугах Детского телефона доверия

в г. Магнитогорске психологами МУ «Центра социальной помощи семье и детям города Магнитогорска» был разработан проект под названием «Конкурс “Лучшая рекламная листовка Детского телефона доверия”». Проект задумывался и реализовывался в период 2017–2019 гг.

Целевая аудитория проекта:

- дети и подростки в количестве 1400 человек — учащиеся 5–9 классов четырех средних общеобразовательных школ города Магнитогорска. Выбраны учащиеся 5–9 классов, так как в данной возрастной группе у детей и подростков наблюдается стойкий интерес к изобразительной деятельности и участию в различных конкурсах, а также они являются активными пользователями интернета;
- педагоги отобранных к участию в проекте школ / классов;
- специалисты отделений Центра — 60 человек.

Задачи:

- исследовать уровень осведомленности участников проекта и провести анализ специфики их представлений о содержании услуг ДТД;
- создать информационное поле для реализации социального проекта;
- наладить механизм взаимодействия с администрацией и педагогами школ-участников;
- мотивировать детей и подростков к активному взаимодействию со специалистами МУ «Центра социальной помощи семье и детям города Магнитогорска» и психологами Детского телефона доверия;
- найти и привлечь спонсоров для награждения победителей конкурса;

- проанализировать и распространить опыт реализации проекта в других школах города Магнитогорска.

Технологии, модели, методики, применяемые в проекте.

В проекте используется конкурс как технология связи с общественностью, в рамках которой применяются следующие методы:

- метод социальной рекламы;
- метод конструирования корпоративного имиджа организации;
- методики социального проектирования.

Учитывая высокую заинтересованность детей и подростков в общении и получении информации через интернет-сайты и социальные сети, основные мероприятия конкурса проводятся при помощи интернет-ресурсов.

Основные мероприятия практического этапа включают в себя:

- проведение анкетирования учащихся, направленного на выявление уровня осведомленности детей и подростков об услугах Детского телефона доверия, анализ результатов (в начале, по окончании и через полгода после реализации проекта);
- проведение практических семинаров с презентацией проекта специалистам отделений Центра;
- проведение рекламных мероприятий в школах, направленных на информирование о проводимом конкурсе (размещение рекламных плакатов о проведении конкурса, проведение рекламных бесед с учащимися школ, размещение информации на интернет-ресурсах школ и Центра);
- проведение информационного семинара с педагогами и завучами школ, участвующих в проекте, с целью ознакомления с проектом и особенностями его реализации. Обучение педагогов работе по проекту с учащимися;
- проведение конкурса «Лучшая рекламная листовка Детского

телефона доверия» обученными школьными педагогами;

- подведение итогов конкурса, объявление результатов, награждение победителей;
- размещение на сайте МУ «Центра социальной помощи семье и детям города Магнитогорска», в «Сетевом городе» работ победителей конкурса «Лучшая рекламная листовка Детского телефона доверия»;
- анализ, обобщение и распространение достигнутых результатов;
- проведение итогового информационного семинара с педагогами и завучами школ, участвующих в проекте, с целью оглашения результатов, полученных в ходе реализации проекта.

Новизна проекта

Ранее информация о работе Детского телефона доверия предоставлялась сотрудниками МУ «ЦСП» только в форме рекламно-просветительских бесед об услугах, оказываемых Детским телефоном доверия, без привлечения востребованных детьми возможностей интернет-пространства.

Новизмой проекта является принципиально иной подход к взаимодействию специалистов Центра с целевой группой: детьми и подростками, потенциальными пользователями детского телефона доверия. Это субъект-субъектный подход, в котором все стороны взаимодействия выступают носителями активности, сознания, целеполагания.

Благодаря выбранному подходу позиция ребенка кардинально меняется. Он является не пассивным потребителем информации, а становится активным участником взаимодействия со специалистами Центра и психологами Детского телефона доверия. Участвуя в проекте, ребенок многократно прочитывает номер телефона доверия, изучает спектр услуг, предоставляемых психологами, и бессознательно запоминает полученную информацию. Затем, при возникновении в жизни ребенка проблемной ситуации, ему не придется тратить время на поиск нужной информации о работе

телефона доверия, он оперативно сможет получить экстренную психологическую помощь, вспомнив информацию, полученную ранее.

Выбранная форма взаимодействия со службой Детского телефона доверия поможет ребенку опосредованно, основываясь на детском стремлении к творчеству, проявить активность, выразить себя и свои способности. Формат рекламной листовки был выбран неслучайно, он основан на современных желаниях и модных тенденциях детей почувствовать себя создателями рекламы, а не просто нарисовать очередной рисунок. Ребенок, участвуя в конкурсе, получит оценку и поддержку своего творчества среди других людей, положительное материальное и моральное поощрение в виде приза за работу.

Еще одним аспектом новизны выступает включение в целевую группу проекта специалистов всех отделений Центра.

На этапе замысла проекта психологи телефона доверия с удивлением выяснили, что специалисты других отделений очень поверхностно владеют информацией о сути работы коллег; имеют стереотипное, «киношное» представление о телефоне доверия. Работая с неблагополучными семьями, они ограничиваются всего лишь сообщением номера общероссийского Детского телефона доверия.

Отметим, что семинары для специалистов проводились в виде деловой игры. Сюжет деловой игры прост: участники выбирают, исходя из опыта, наиболее часто встречающиеся проблемы ребенка из социально неблагополучной семьи. Затем «абонент» звонит на телефон доверия, психолог принимает звонок, консультирует. Игровые ситуации (как и следовало ожидать) перерастали в подлинно личные. Окончанием семинара было составление рекламных листовок об услугах ДТД.

Специалисты получили бесценный эмоциональный опыт взаимодействия с телефоном доверия, что конкретизирует и повышает их собственную осведомленность об услугах ДТД и, как следствие, эффективность работы по мотивации клиентов к обращению на телефон доверия за экстренной психологической помощью.

Результаты проекта

Повышен уровень осведомленности детей и подростков города Магнитогорска об услугах Детского телефона доверия и их доступности (см. сравнительные данные табл. 1 и табл. 2).

Таблица 1. Результаты первичной диагностики уровня осведомленности участников проекта

Уровень осведомленности	Количество человек				
	Школа 59	Школа 54	Школа 7	Школа 43	Всего
Низкий	190	169	141	56	556 (45%)
Средний	260	187	110	95	652 (53%)
Высокий	7	8	8	2	25 (2%)

Таблица 2. Результаты повторной диагностики уровня осведомленности участников проекта

Уровень осведомленности	Количество человек				
	Школа 59	Школа 54	Школа 7	Школа 43	Всего
Низкий	50	0	24	13	87 (13%)
Средний	235	0	147	104	486 (72%)
Высокий	32	0	58	10	100 (15%)

Создан механизм инициирования и организации просветительской работы и продвижения услуг ДТД в школьном пространстве.

Проект стал хорошим стартом для регулярной просветительской, профилактической работы специалистов Центра в области формирования в местном сообществе психологической культуры.

И как итог, реализация проекта способствовала не только росту осведомленности школьников города Магнитогорска об услугах Детского телефона доверия, но и возрастанию интереса школьников к услугам ДТД, формированию положительной мотивации ребенка

на дальнейшее продуктивное сотрудничество со специалистами службы. Надеемся, что проект оказал посильный вклад в борьбу с социальным неблагополучием, дал возможность детям и подросткам своевременно получать психологическую помощь от квалифицированных специалистов-психологов, столь необходимую в ситуации социальной и экономической нестабильности, сложившейся в современной России.

ОПЫТ ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ И ВОЛОНТЕРОВ МУ ЦЕНТР «ДОВЕРИЕ», Г. ЯРОСЛАВЛЬ

Шелкова Валентина Анамовна

Кандидат психологических наук, педагог-психолог, директор
муниципального учреждения Центра «Доверие»

Серебрякова Светлана Павловна

Педагог-психолог, руководитель структурного
подразделения «Детский телефон доверия»

Тучкова Ольга Валерьевна

Педагог-психолог, консультант Детского телефона доверия,
Ярославская область

С сентября 2010 г. на территории Российской Федерации действует Детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8 800 2000 122. Это отражает стратегические приоритеты государственной социальной политики в области создания и поддержания безопасной среды для развития и взросления ребенка.

Особое значение телефонное консультирование приобретает в ситуации, когда очная психологическая помощь по разным причинам невозможна. Преимущества телефонного консультирования — это сведение до минимума влияний извне на человека, доступность, анонимность, конфиденциальность, экстренность оказания помощи.

Обращение ребенка на Детский телефон доверия не опосредовано влиянием родителей или иных взрослых, и поэтому телефонное психологическое консультирование становится одной из реальных форм помощи ребенку, оказавшемуся в трудной или кризисной ситуации.

История Детского телефона доверия в МУ Центр «Доверие»

До подключения к федеральной линии Детского телефона доверия в МУ Центр «Доверие» уже существовала служба «Телефон доверия», которая была организована в 1995 г. как одно из направлений деятельности подросткового волонтерского объединения «От сердца к сердцу». Задачами службы, помимо оказания психологической помощи подросткам по телефону, являлись создание условий для личностного роста участников объединения, обучение их основам помощи сверстникам, развитие коммуникативных навыков подростков. Объединение «От сердца к сердцу» в течение нескольких лет успешно выполняло функцию организации досуга школьников, привлечения подростков к общественно-полезной деятельности. В МУ Центр «Доверие» накоплен большой опыт подготовки волонтеров к выполнению различных задач, в том числе и к работе консультантом телефона доверия. Впоследствии некоторые школьники-волонтеры стали сотрудниками нашей организации, получив соответствующее профессиональное высшее психологическое образование, и в настоящее время продолжают работать консультантами Детского телефона доверия.

В связи с более чем 15-летним опытом работы службы «Детский телефон доверия», с января 2011 г. МУ Центр «Доверие» был выбран для участия в работе Федерального проекта «Детский телефон доверия с единым общероссийским телефонным номером 8 800 2000 122» для оказания помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Работу в подразделении Детского телефона доверия в МУ Центр «Доверие» осуществляют специалисты с высшим психологическим образованием, прошедшие специальное тематическое обучение телефонному консультированию.

Целью деятельности подразделения является оказание экстрен-

ной психологической помощи детям, подросткам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, взрослым по вопросам воспитания детей посредством телефонного консультирования на условиях анонимности или конфиденциальности. Для популяризации Детского телефона доверия специалисты МУ Центр «Доверие» проводят большое количество тематических мероприятий, используя разные эффективные практики, пробуют разные способы просветительского взаимодействия. Наиболее популярными являются квесты, акции, интерактивные игры, учебные и тренинговые занятия, конкурсы и марафоны, публикация постов в социальной сети «ВКонтакте», выступления в средствах массовой информации, на родительских собраниях, заседаниях комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, в органах опеки и попечительства.

Особое внимание в данной статье мы хотим уделить урокам-тренингам.

Уже в 2011 г. в областной центр телекоммуникаций для информирования детей и подростков Ярославской области был направлен виртуальный урок на портал «Подросток и закон». В режиме онлайн школьники знакомились с работой службы Детского телефона доверия, его принципами и особенностями.

Популяризация Детского телефона доверия специалистами МУ Центр «Доверие» проводится на протяжении учебного года с обучающимися школ города. В каникулярное время специалисты работают в учреждениях, где организован досуг и отдых детей.

В начальной школе навык обращения ребенка за помощью сформирован слабо, некоторые дети вообще не умеют просить помощи. Как правило, в кризисной или эмоционально напряженной ситуации ребенок пугается, теряется, не знает, к кому обращаться и куда позвонить.

Просветительская работа с детьми в образовательных учреждениях города начинается уже с 1–4 классов через урок-тренинг «Учусь звонить!».

Педагоги Центра учат детей записывать номер (сохранять в записную книжку телефона), представляться, озвучивать трудность

и завершать диалог. На занятии рассматриваются те вопросы, с которыми ребенок может обратиться за помощью. Например, что делать, когда тебя обижают, когда родители ругаются, при ссорах с друзьями, при отсутствии друзей и многие другие вопросы, актуальные для данного возраста. Дети знают, где найти номер Детского телефона доверия, учатся набирать номер, формулировать свою проблему, общаться с консультантом без страха.

Занятия «Учусь звонить!» для обучающихся 5–7 классов и «Скажи телефону доверия “Да!”» для обучающихся 9–11 классов были разработаны и включены в программу «Здоровье и безопасность» в 2011 г. Более 10 лет школьники города не только знакомятся с целями и задачами службы, но и при сопровождении психологов отрабатывают навык обращения за помощью к незнакомому человеку. Игровые методы и тренинговые упражнения способствуют развитию помогающей коммуникации в среде несовершеннолетних, развивают способность слышать собеседника, говорить о своих проблемах, чувствовать состояние собеседника по оттенкам его голоса.

Преподаватель предлагает позвонить на телефон доверия и объясняет учащимся, как можно обращаться, правильно формулировать запрос, обозначать, что их беспокоит в определенной ситуации, и как завершить звонок. В формате тренинга обучающиеся отрабатывают и закрепляют навык обращения, разговора и завершения звонка. Подростки звонят на Детский телефон доверия по проблемам, связанным с их возрастными особенностями. Младших подростков чаще волнуют трудности коммуникации со сверстниками, детско-родительские отношения, старшие подростки чаще обращаются с вопросами, связанными с влюбленностью, трудностями в построении отношений, профессионального выбора, страхов предстоящих экзаменов и смены образовательного учреждения. Занятия строятся с учетом возрастных особенностей обучающихся и актуальных для них запросов. На занятиях несовершеннолетним обязательно дается информация об основных экстренных службах города. Психологи объясняют, что по данным телефонным номерам нужно звонить только в определенных, в том числе экстренных жизненных ситуациях. На конкретных примерах разбираются те ситуации, в которых необходимо обязательно звонить по определенному номеру экстренной помощи, а также ситуации, при которых не стоит звонить. Важным моментом в ходе занятия является доне-

сение до учащихся информации о том, как влияют на работу линии звонки-розыгрыши, когда номер занят таким звонком, в то время как человек, который реально нуждается в помощи, не сможет своевременно ее получить, и могут быть последствия.

Специалистами центра отмечается, что после таких тренингов дети не только звонят на Детский телефон доверия, но и приходят на консультации психолога очно. Таким образом, дополнительно решается задача формирования культуры заботы о своем психологическом здоровье среди детей и молодежи.

Анализируя статистику обращений на телефон доверия, мы видим, что количество молчаливых обращений и звонков-розыгрышей ежегодно сокращается, что может являться следствием проводимой просветительской деятельности в МУ Центр «Доверие».

В рамках реализации программы «Здоровье и безопасность» ежегодно проводятся родительские собрания в школах города, на которых обязательно освещается деятельность Детского телефона доверия. В родительской среде есть стереотип, что позвонить на Детский телефон доверия легко. Однако при предложении ведущего взять телефон и пообщаться с психологом, родители теряются, испытывают трудности, связанные с обращением и запросом. Некоторые не могут представиться, сообщить запрос, выбрать и решить кому звонить в случае непредвиденной или опасной ситуации. Родителей обучают, как поговорить с ребенком об обращении за помощью, в том числе на Детский телефон доверия.

При проведении рекламно-информационных кампаний специалисты центра часто проводят квесты и различные акции. В квесте дети занимают активную позицию в получении, осмыслении и применении информации о Детском телефоне доверия. При проведении акций МУ Центр «Доверие» часто привлекает волонтеров, через обучение которых возможно дать как можно больше информации о работе Детского телефона доверия гораздо большему количеству людей, являющихся нашей целевой аудиторией. Сотрудники и волонтеры центра проводили мероприятия в крупных торговых центрах, детских парках и на городских площадях.

Ежегодно по приказу Департамента образования мэрии города Ярославля МУ Центр «Доверие» проводит городской кон-

курс «Детский телефон доверия» среди детей и подростков города. Цель городского конкурса — повышение информированности населения о доступности услуги экстренной психологической помощи по телефону и популяризации данной услуги среди детей и подростков, родителей и взрослых. В разные годы мы проводили конкурс стихотворений, фотографий, электронной открытки, видеороликов и видеоклипов. Обучающиеся школ города активно принимают участие в данном мероприятии и получают дипломы, грамоты об участии и памятные призы.

На протяжении нескольких лет МУ Центр «Доверие» участвует во Всероссийском конкурсе информационно-просветительских материалов по продвижению Детского телефона доверия. Конкурсная работа, представленная Центром в 2022 г., заняла третье призовое место.

МУ Центр «Доверие» ведет широкую профилактическую работу. На совещаниях, заседаниях и профилактических мероприятиях комиссии по делам несовершеннолетних, органов опеки и попечительства, правоохранительных органов сотрудники Центра информируют представителей других ведомств о возможностях получения дистанционной психологической и кризисной помощи на Детском телефоне доверия. Специалисты Центра активно взаимодействуют с правоохранительными органами, часто присутствуют на следственных мероприятиях с участием несовершеннолетних, где обязательно информируют детей и их законных представителей о Детском телефоне доверия.

Применение различных практик при популяризации дистанционной консультативной помощи способствует выполнению задач Детского телефона доверия.

Сотрудники МУ Центр «Доверие» находятся в постоянном творческом поиске методов, форм и направлений по продвижению Детского телефона доверия.

РАЗДЕЛ II. МЕТОДИКИ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ СЛУЖБ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА ГЕШТАЛЬТ-ТЕРАПИИ В РАБОТЕ С ПРОЯВЛЕНИЕМ ПСИХОСОМАТИЧЕСКИХ СИМПТОМОВ АБОНЕНТА

Колов Александр Александрович

Психолог КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»,
психолог службы Детского телефона доверия в Алтайском крае,
г. Барнаул, Алтайский край

Гештальт-подход в работе консультанта Детского телефона доверия интересен тем, что он редко предполагает работу с проблемной ситуацией или другими людьми напрямую. Важна не сама ситуация, а то, как абонент к ней себя приспособливает. Большинство таких проблем в гештальт-терапии рассматриваются, скорее, как проявление общего паттерна поведения человека в разных ситуациях, который просто дает о себе знать наиболее наглядным образом во взаимодействии со средой (родственники, друзья, учебная группа). Такие паттерны в гештальт-подходе также зовутся механизмами прерывания контакта. В то время как залогом успешной жизни является возможность формирования здорового контакта с другим человеком, с собой, со своим телом и своими потребностями. Далее покажем на примере, как прерывание контакта способно выражаться в состоянии и проблемах абонента.

Под психосоматическим симптомом в гештальт-терапии понимается появление в определенной области тела хронического напряжения низкой интенсивности, обусловленного ретрофлексивными процессами человека. Упрощенная схема такова: человек рывкает цикл удовлетворения потребности (цикл контакта), останавливая себя на одном из этапов, и если остановка по тем или иным причинам повторяется снова и снова, то процесс становится хроническим.

Пример диалога с абоненткой Д., 16 лет:

Примечание консультанта: абонентка обратилась с проблемой подавленного состояния, которое ярко проявляется в текущий момент вялостью, нежеланием чем-либо заниматься (даже любимым хобби), суицидальными мыслями и влияет на разные сферы ее жизни. Цель консультанта в данном случае — выявить, что такое делает абонентка с собой (какое происходит прерывание), что приводит к проблеме, и показать это абонентке, чтобы она обратила на это внимание и заметила. Для этого используется техника дифференциации или исследования, проще говоря, абонентку просто расспрашивают о том, как и в каких обстоятельствах, проявляется ее проблема.

Консультант (К): Можешь подробнее рассказать о своем состоянии сейчас?

Абонент (А): Что тут рассказывать, ощущаю давление, тяжесть, периодически появляются суицидальные мысли.

К: А что это за тяжесть, какая она?

А: Будто давит на грудь и на голову.... Какая-то душевная боль (слышно глубокий выдох в трубке).

К: Как давно ты в таком состоянии?

А: Раньше (3–4 года назад) все было нормально. Нормальное общение с бабушкой, с друзьями, парнем. Тогда же, впервые у меня было подобное состояние. И тогда я отделилась от друзей, перестала с ними общаться, с бабушкой стала конфликтовать. Мне было почти так же плохо. Причем тогда я смогла выбраться из этого состояния сама, а последний год я будто каждый месяц становлюсь все более и более вялой. Я, если честно, боюсь этого состояния и мыслей, потому что уже не справляюсь сама.

К: А что сейчас происходит в твоей жизни, что ты чувствуешь это давление и душевную боль?

А: Я учусь в колледже, иногда встречаюсь с парнем, общаюсь с подругой, она у меня осталась одна, живу вместе с бабушкой, хотелось бы работать, но пока нет...

К: А с родителями как-то общаешься?

А: Я с ними давно не живу. Папу не помню с рождения, а мама в моем детстве часто пила, и меня к себе забрала бабушка, с тех пор так у нее и живу.

К: Сочувствую, что так случилось. А все-таки, что такого происходит, например, в колледже, что тебе становится плохо?

А: Там меня бесят все.

К: Все или кто-то конкретно?

А: Больше одноклассники, которые постоянно спрашивают: «Ты что такая грустная ходишь, все ли у тебя в порядке?». Постоянно лезут с этими вопросами.

К: А ты как?

А: А меня это бесит, раздражает, злит.

К: И что ты тогда делаешь?

А: Ничего.... Замолкаю и ухожу куда-нибудь.

К: Ясно. И правда злит, когда к тебе часто пристают. А дома что отнимает у тебя силы?

А: Дома то же самое, бабушка бесит. В последнее время особенно. То пристанет с вопросами «Что с тобой? У тебя все в порядке?», то «Давай поговорим», то «Ты меня не любишь»... Достало все.

К: А тут что ты делаешь?

А: Ухожу к себе в комнату и закрываюсь от всех подальше (замечаю похожий паттерн поведения абонентки и далее делаю на этом акцент).

К: Вот ты вроде бы и сейчас, когда рассказываешь мне об этом, злишься! Но это звучит тихо, спокойно, как будто ты и не злишься вовсе. Бурчишь что-то себе под нос.

А: Ну да, а что мне кричать, что ли? Я же не буду при всех это делать.

К: А что для тебя в этом такого?

А: Это плохо (произносит с возмущением)! Нельзя показывать свою злость на людях.

К: А что тогда случится?

А: Я могу их обидеть, они перестанут со мной общаться, хорошо ко мне относиться.

К: А у тебя уже было так?

А: (Абонентка задумалась). Да. С мамой. Мне не нравилось, когда она была пьяной, выпивала, я злилась на нее, просила, чтобы она больше не пила, а она тогда запирала меня в другой комнате, могла ударить и говорила, что ей не нужна такая дочь и она отдаст меня в детский дом. Я боялась, мне не хотелось этого. Я хотела, чтобы у меня была мама и любила меня... Видимо, тогда я как-то перестала показывать свою злость. Мама, конечно же, пить не перестала.

Таким образом, консультанту удалось выявить ретрофлексивный механизм прерывания абонентки. Ретрофлексия — это тенденция делать самому себе то, что хотелось бы сделать другим, или получить от других. В человеке рождается импульс, действие, энергия, направленная вовне, на преобразование окружающей среды или внешний объект, которое позволило бы ему удовлетворить свою актуальную потребность. Но человек неосознанно останавливает этот импульс и направляет энергию внутрь себя, делая объектом воздействия самого себя, а не окружающий мир. Граница между человеком и окружающей средой становится жесткой и непроницаемой: наружу не просачиваются импульсы, поскольку они останавливаются и оборачиваются против самого человека.

В основе такого механизма у абонентки лежит установка (интроект): показывать, проявлять свою агрессию и злость плохо! Из-за чего в ситуациях, где абонентке необходимо отстоять себя,

проявить себя и направить свою агрессию на конкретный объект (одного группники, бабушка), абонентка сдерживает себя и свою потребность, тем самым направляя эту агрессию на саму себя.

Абонентке было предложено выразить свою агрессию по отношению к одноклассникам в несвойственной ей манере, громким голосом. В момент выражения своей злости абонентка чувствовала рост сил и уверенность, а после того, как проговорила, она почувствовала облегчение. Ее ощущение давления стало меньше, хотя совсем не ушло.

Далее ей было предложено обратиться к психологу на очную консультацию. Для дальнейшей работы со своим состоянием, для осознания того, как абонентка останавливает свою агрессию и не дает ей выхода в окружающую среду, как это влияет на ее эмоциональное и физическое состояние.

Приведенный пример работы консультанта наглядно показывает эффективность использования гештальт-подхода в консультировании абонентов Детского телефона доверия. Показывает, насколько важной является возможность формирования здорового контакта с другим человеком, с собой, со своим телом и своими потребностями. Как дезадаптивные социальные запреты и установки, принятые самим человеком, дают о себе знать во взаимодействии со средой (родственники, друзья, учебная группа) и влияют на эмоциональное и физическое состояние человека.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ РЕГИОНАЛЬНОЙ СЛУЖБЕЙ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ДЕТЯМ, ПОДРОСТКАМ И ВЗРОСЛЫМ, ЗАТРОНУТЫМ СИТУАЦИЕЙ ШКОЛЬНОГО БУЛЛИНГА (ТРАВЛИ)

Селищева Алина Николаевна

Руководитель службы детского
телефона доверия «Перемена Плюс»
АНО ДПО Институт социальных услуг и инноваций «ВЕКТОР»

Филатьева Лия Вадимовна

Супервизор службы детского телефона доверия «Перемена Плюс»
АНО ДПО Институт социальных услуг и инноваций «ВЕКТОР»,
г. Пермь, Пермский край

Обращения детей и подростков по поводу травли всегда были на особом счету у специалистов «Перемены Плюс». Как правило, ребенок, вовлеченный в ситуацию буллинга, находится один на один со своей проблемой. Дети-жертвы травли, дети-свидетели не решаются обращаться за поддержкой к окружающим взрослым, их попытки получить помощь часто оказываются неудачными. Часто звонок на ДТД является единственной опцией для ребенка, чтобы быть услышанным, рассказать о своих переживаниях и получить поддержку. Но даже при дистанционной поддержке ребенку трудно самому выйти из ситуации травли, поскольку это проблема отношений в классе, которую надо решать силами самой школы с участием педагогов и психологов, а также родителей.

Краевая служба ДТД «Перемена Плюс», работающая на базе АНО ДПО «Институт социальных услуг и инноваций „ВЕКТОР“» с 2014 года, участвует в разработке технологий помощи детям и взрослым, задетым ситуацией школьной травли.

С 2018 года целенаправленно осуществляется подготовка команды консультантов и супервизоров службы «Перемена Плюс» к работе с данной целевой группой.

Цель работы — обеспечить согласованную и качественную работу специалистов службы Детского телефона доверия (далее — служба ДТД) по оказанию помощи семье и ребенку, задетому ситуацией травли, организация помощи, выходящая за рамки телефонного консультирования, с целью обеспечения защиты прав и интересов ребенка.

В рамках этой деятельности выявлены трудности специалистов службы ДТД в работе с обращениями по поводу буллинга, разработаны и реализованы образовательные программы для консультантов ДТД по освоению навыков оказания экстренной и пролонгированной помощи в ситуации буллинга, разработаны и апробированы проекты алгоритмов отработки обращений, создана система

доверенных специалистов ДТД среди школьных специалистов, разработана рекламная продукция и реализованы направленные информационные кампании для данной целевой группы.

Анализ статистики обращений, поступающих на единую общероссийскую линию служб Детского телефона доверия 8 800 2000 122, показывает, что количество звонков, поступивших по поводу школьной травли, распределяется в разрезе регионов крайне неравномерно.

Например, в Пермском крае средняя ежегодная цифра принятых звонков по поводу школьной травли более 300, в Кемеровской области — 130, ХМАО — 60. Есть регионы, в которых службы ДТД не принимают ни одного обращения, связанного с буллингом. Такой разброс, на наш взгляд, связан с двумя основными причинами:

- недостаточная внешняя доступность службы ДТД для детей, родителей, педагогов, затронутых буллингом;
- недостаточная внутренняя доступность службы ДТД для собеседников этой целевой группы.

Под внешней доступностью мы понимаем информированность всех потенциальных собеседников (детей, родителей, педагогов) о возможности обращения в службу ДТД в случае буллинга, доступности информации о номере телефона, сформированное доверие к службе ДТД в регионе в целом. Также важно, насколько целевая аудитория владеет информацией о том, что такое травля, как она возникает, по каким признакам можно понять, что ребенка травят, где можно получить помощь и прежде всего — экстренную (по телефону). При отсутствии этих составляющих невозможно сделать услуги службы ДТД доступными для детей и подростков, переживающих ситуацию буллинга и нуждающихся в помощи, часто, прежде всего, в экстренной помощи. Внешняя доступность службы достигается путем проведения регулярных тематических информационно-рекламных кампаний.

Внутренняя доступность службы напрямую связана с компетенциями консультантов: насколько консультант готов работать с темой травли, слышит ли маркеры, которые позволяют

распознавать признаки того, что ребенок-собеседник подвергается буллингу, вовлечен в ситуацию травли. Важно, владеет ли консультант необходимыми инструментами помощи такому собеседнику, насколько устойчив в своей профессиональной позиции в работе с этой непростой темой.

Очень важно, сформированы ли межведомственные и межсекторные связи у службы ДТД для организации помощи позвонившим детям, выходящей за рамки телефонного консультирования. Именно в ситуации буллинга пострадавшим детям часто бывает необходима помощь очных психологических служб, организация помощи внутри школы и т. д. Для того, чтобы такую помощь собеседникам служба могла организовать, она должна выстроить партнерские связи с образовательными организациями, специализированными центрами, стать частью межсекторной и межведомственной команды по противодействию школьному насилию в регионе. Когда такие связи выстроены, супервизоры и консультанты ДТД понимают и знают, как организовать помощь собеседнику, а партнерские организации относятся с доверием к сигналам службы ДТД. Служба ДТД «Перемена Плюс» за годы своей работы выстроила устойчивые контакты с помогающими организациями города и края (краевой психологический центр и его филиалы, центры помощи детям, социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних). Служба ДТД находится в постоянном взаимодействии с краевыми министерствами социального развития и образования, Уполн моченным по правам ребенка и по правам человека, имеет налаженный механизм обмена информацией с краевой комиссией по делам несовершеннолетних.

Нами были выделены специфические потребности детей и взрослых, задетых ситуацией школьной травли:

- у детей, родителей, педагогов — потребность в получении информации о том, что такое травля, в чем ее отличие от конфликта, о способах помощи, об организациях, оказывающих поддержку детям и взрослым, затронутым ситуацией травли, и их контактах;
- у консультантов, супервизоров, руководителей служб ДТД — потребность в знаниях о природе возникновения травли,

вербальных и эмоциональных маркерах конфликта и травли, в умении придерживаться общей стратегии работы службы с собеседниками, обращающимися по поводу школьной травли, в наличии алгоритмов работы, контактов организаций, осуществляющих очную помощь ребенку, заданому ситуацией буллинга.

Основные дефициты навыков, опыта, способствующие возникновению проблем у консультантов служб ДТД, следующие. Консультанты испытывают сложности в различении буллинга и конфликта, не слышат основные вербальные и эмоциональные маркеры травли, подвержены мифам о природе травли и способах разрешения ситуации травли. В результате чего выбирается непродуктивная стратегия разговора с ребенком и / или родителем. Например, исходя из мифа «если ребенка травят, значит, он виноват», разговор строится на выяснении «вины» ребенка и способах ее «заглаживания». При работе с темой травли сложно удерживаться в профессиональной позиции (нейтрально-поддерживающей), возможно очень сильное присоединение к чувству бессилия пострадавшего ребенка, ощущение собственной беспомощности консультанта. Или, наоборот, активное желание консультанта помочь и защитить ребенка может спровоцировать давление на ребенка или родителя. Консультант начнет стимулировать собеседника к действиям, к которым тот оказывается не готов. В результате чего контакт с собеседником может быть утерян, а необходимая помощь не будет предоставлена.

Также часто встречающимся дефицитом консультантов является оценочная позиция по отношению к педагогам и родителям. При выборе стратегии помощи консультант может проигнорировать тот факт, что буллинг — явление системное, и достаточно часто у педагога отсутствуют знания и навыки предотвращения и профилактики травли. Педагог в этом случае нуждается в поддержке и информировании. Также у консультанта может возникнуть гнев на родителей, если они транслируют позицию «Ты должен справляться сам». В связи с этим консультант в случае потери профессиональной позиции может выступить в роли нападающего (агрессора) на педагога и / или родителя, что может помешать обсудить с собеседником, как построить диалог с учителем, чтобы снизить напряжение

и агрессию по отношению к ребенку.

Основные фокусы (мишени) при оказании помощи службой ДТД:

- работа с определением причины обращения (различение — конфликт или буллинг);
- качество сбора информации, выбор стратегии работы в зависимости от анализа ситуации;
- работа с переживаниями собеседника;
- работа с определением ресурсов собеседника и планирование дальнейших шагов в зависимости от их количества и качества;
- определение возможного объема психологической помощи силами службы ДТД;
- выстраивание прочных внешних связей службой ДТД для оказания наиболее качественной помощи.

Для повышения качества деятельности службы была организована межрегиональная экспертная команда, в которую вошли специалисты 4-х партнерских региональных служб ДТД, работающие под единым общероссийским номером: АНО ДПО «Институт социальных услуг „ВЕКТОР“», служба ДТД «Перемена Плюс» (г. Пермь), МБУ МП «Центр психолого-педагогической помощи детям и молодежи “Доверие”» (г. Казань), ГБУ СОН «Социально-реабилитационный Центр для несовершеннолетних “Гармония”» (г. Оренбург), БОУ «Центр образования и комплексного сопровождения детей» Министерства образования и молодежной политики Чувашской республики. Специалисты экспертной команды на основе опыта службы ДТД «Перемена Плюс» доработали, согласовали, адаптировали и апробировали в своих регионах два алгоритма оказания экстренной психологической помощи детям и взрослым в случае обращений по поводу школьной травли, а именно:

- «Алгоритм отработки обращения от собеседника, задетого

ситуацией школьной травли, службой Детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером 8 800 2000 122»;

- «Алгоритм организации оказания помощи собеседнику, задетому ситуацией школьной травли, выходящей за рамки консультирования на Детском телефоне доверия».

В качестве основы был взят алгоритм работы с обращением, утвержденный стандартом услуги «Оказание экстренной психологической помощи детям по телефону доверия», изданным Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. Всего в работе по апробации алгоритмов приняли участие 60 консультантов и супервизоров из 4 регионов. Отзывы, вопросы, мнения консультантов служб ДТД были учтены при формировании окончательного варианта алгоритмов.

Каждый алгоритм содержит описание последовательных этапов и шагов по оказанию помощи ребенку или родителю, задетым ситуацией травли, а также методическими пояснениями для консультантов и супервизоров служб: принятие первичного сообщения; работа с переживаниями собеседника; сбор и анализ информации, оценка ресурсов собеседника; определение объема необходимой помощи; планирование последовательных шагов собеседника для разрешения ситуации.

Алгоритм по организации помощи, выходящей за рамки консультирования на Детском телефоне доверия, предусматривает возможность межведомственного и межсекторного взаимодействия, направленного на защиту прав и интересов обратившегося в службу ДТД ребенка, организацию для него дополнительной специализированной очной помощи и обеспечению его безопасности.

Оба алгоритма наиболее полно описывают деятельность службы в случае обращения собеседника по поводу школьной травли. Алгоритмы взаимосвязаны, содержат описание последовательных шагов и критерии, по которым необходимо переходить с алгоритма отработки обращения от собеседника, задетого ситуацией школьной травли, службой ДТД, работающей под единым общероссийским номером, на алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

В алгоритмах содержатся: описание последовательных действий консультанта, супервизора, руководителя в случае обращения по поводу школьной травли, критерии качественного результата на каждом этапе работы, документальное обеспечение действий алгоритмов.

Для качественной отработки обращений по поводу школьной травли, поступающих в службу Детского телефона доверия, необходимо осуществить обучение консультантов Детского телефона доверия работе с алгоритмами. Обучение включает в себя проработку следующих тем:

- работа с мифами консультантов о природе буллинга;
- формирование профессиональной позиции по отношению к буллингу как к системному явлению, связанному с групповой динамикой в детском коллективе;
- освоение критериев, позволяющих различать конфликт и травлю;
- освоение вербальных и эмоциональных маркеров конфликта и травли;
- формирование навыка разговора с собеседником по поводу травли в соответствии с разработанными алгоритмами.

Для проведения информирования детей, родителей, педагогов о службе Детского телефона доверия как ресурса получения помощи в ситуации школьной травли необходима разработка концепции целевой рекламной кампании, возможно, разработка слогана. Визуальный ряд должен быть разработан с учетом возрастных особенностей целевой группы. Информационная рекламная продукция может быть разнообразной (памятки, тексты, рабочие тетради, анкеты, от флаеров до магнитов, брелоков и т. д.).

В нашем опыте мы получили понимание, что наибольшей популярностью пользуются календари (независимо от возраста), линейки для начальной школы и подростков младшего возраста.

В настоящее время наблюдается устойчивая тенденция к тому, что все больше детей и подростков узнают о ДТД из социальной сети ТикТок.

Таким образом, эффективность работы службы ДТД с обращениями по поводу школьной травли зависит от выполнения целого комплекса мер. Эти меры обеспечивают с одной стороны восприимчивость, готовность и устойчивость специалистов службы к работе с данной темой и разными категориями абонентов, а с другой — осведомленность населения территории о возможностях ДТД, доверие к службе, наличие у службы стабильных межведомственных связей.

ОПЫТ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ КОЛЛЕКТИВА ОБУСО «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТАМ “НА МОСКОВСКОЙ”»

Фатхуллина Вера Николаевна

Заместитель директора по учебно-воспитательной работе
ОБУСО «Центр социальной помощи семье и детям “На Московской”»,
г. Иваново, Ивановская область

Служба Детского телефона доверия в ОБУСО «Центр социальной помощи семье и детям “На Московской”» существует 4 года. Коллектив на данный момент состоит из 5 психологов-консультантов, которые имеют разный опыт практической работы и специализацию. Специалисты непрерывно занимаются повышением квалификации, осуществляют обучение и наставничество для молодых специалистов, только приступивших к работе. За 1 полугодие 2022 года сотрудниками службы были подробно разобраны следующие темы: разбор консультаций, насилие, девиантное поведение подростка, совместная консультация, агрессивное поведение ребенка, совместная консультация девиантного подростка, разбор проведенных совместных консультаций, разбор случаев звонков на ДТД, совместная консультация ребенка с СДВГ. Еженедельно для консультантов Детского телефона доверия проводится супервизия, где обсуждаются сложные ситуации, варианты

работы с различными категориями граждан, одновременно осуществляется профилактика эмоционального выгорания психологов-консультантов.

С начала работы службы Детского телефона доверия в Центре индивидуальной социально-психологической работой охвачено 3283 несовершеннолетних (в 2019 году — 751 человек, в 2020 году — 797 человек, в 2021 году — 976 человек, в 1 полугодии 2022 года — 759 человек).

Как показывает статистика, наиболее частыми темами обращений в службу Детского телефона доверия являются детско-родительские отношения, переживание эмоциональной травмы, трудности общения со сверстниками и личностные переживания подростков. Разберем подробнее каждый вид обращения и методику работы с ним.

Методики и техники в консультировании на Детском телефоне доверия на тему «детско-родительские отношения»

Наибольшая часть обращений абонентов за психологической помощью на Детский телефон доверия связана с детско-родительскими отношениями и конфликтами. Родители часто обращаются по поводу проблем с детьми и подростками, спрашивают о методах воспитания, пытаются понять природу воспитания детей. А дети и подростки обращаются по причине отсутствия родительского понимания и поддержки. Сложности в отношениях между родителями и детьми очень разные и могут возникнуть у родителей с детьми любой возрастной группы, но чаще всего в подростковом возрасте (11–17 лет).

Задачи консультанта:

- установление контакта с детьми и родителями;
- рассмотрение способов, которые помогут детям справиться с трудностями;
- обучение способу актуализации ресурсного состояния обеих сторон;

- информирование родителя о возрастных нормах развития ребенка;
- переориентирование родителей на их собственное изменение;
- информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций по их проблематике.

Этапы работы консультанта в вопросе детско-родительских отношений делятся на консультацию обратившегося родителя или подростка:

- абонент и родитель: консультации посвящены решению сложностей, вызванных личностными особенностями самих родителей, и направлены на улучшение стиля родительского поведения, повышение социально-психологической компетенции родителей, обучение их навыкам эффективного общения и разрешению конфликтных ситуаций.
- абонент и подросток (12–17 лет) или ребенок (7–11 лет): консультации посвящены эмоциональной поддержке, признанию чувств, реагированию на них, концентрации внимания ребенка на его сильных сторонах личности, поиск ресурсов и мотиваций.

Обращаясь за консультацией на телефон доверия, родители получают возможность увидеть ситуацию под другим углом. В свою очередь, подросток учится находить ресурсы для решения конфликтных ситуаций, учится верить в себя, в свои силы, повышает самооценку, укрепляет позитивное отношение к жизни.

Пример звонка из практики телефонного консультирования

Обращается мама подростка 14 лет, жалуется на демонстративное поведение ребенка, сын не слушается, перестал учиться. Стал увлекаться паркуром, целыми днями пропадает на улице. В процессе выяснения ситуации абонентка рассказала, что с супругом они в разводе, отец живет в другом городе, звонит сыну редко, практически не видится с ребенком. Увлечения сына мама не одобряет и запрещает.

Стратегии работы консультанта:

- 1) проработать чувства мамы (тревога, переживания), провести беседу по вопросу возрастных особенностей ребенка;
- 2) объяснить, рассказать про молодежную субкультуру (паркур) и ее плюсы;
- 3) предложить пересмотреть модель воспитания и отказаться от директивной модели, найти компромисс и признание интересов ребенка;
- 4) обсудить между родителями претензии друг к другу. Рекомендовать обратиться за очной консультацией к психологу.

Рассмотрим ситуацию подробнее. Из данного обращения можно выстроить следующие гипотезы:

1. Деадаптивное поведение ребенка появилась на фоне ухода отца из семьи. Возможно, ребенок был свидетелем или участником всех семейных конфликтов и скандалов.
2. Кризис подросткового возраста 12–14 лет — эмоциональная нестабильность из-за гормонального фона. Подросток ищет пути к свободе, пытается самостоятельно справиться с эмоциональной травмой развода родителей, поэтому подросток и ушел в экстремальный спорт. Из-за запретов матери подросток перестал учиться — поднял бунт против авторитарного родителя.
3. Директивная модель воспитания (деструктивный стиль). Родитель (мама) подавляет инициативу ребенка, воспитывая, использует крик и запреты, а также она взяла на себя отцовскую часть воспитания.
4. Конфликты с супругом в присутствии ребенка.

На данном примере рассмотрим основные способы работы, используя различные методы и техники.

Установление контакта и работа с эмоциональным

состоянием абонента:

- поддержать, придать уверенность человеку;
- установить взаимоотношения.

Активное слушание:

- понимать и прояснять чувства абонента;
- спрашивать и проверять услышанное.

Повторение слов или фраз, взятых из речи абонентки, могут быть ключевыми, возможно, именно этот момент она хочет разобрать более подробно.

В процессе необходимо более детально исследовать проблему абонентки, выяснить первичный запрос, проработать эмоциональное состояние обратившегося человека. Какие чувства испытывает абонентка в этой ситуации? Что именно в этой ситуации ее беспокоит? Если абонентке в процессе беседы было трудно самой разрешить ситуацию, то консультант сам может выдвинуть свои гипотезы о возможных способах их решения. Далее следует провести просветительскую беседу с родителем по вопросу возрастных особенностей ребенка и его увлечений, предложить технику «акция доверия» по выстраиванию доверительных отношений с подростком.

Акция доверия

Данный прием используется в случаях, когда в отношениях ребенка и родителя есть некоторое несогласие (барьер). Необходимо рассказать родителю о важности эмоциональных проявлений и предложить технику «Я-высказываний».

Алгоритм:

- 1) использование местоимения «Я» (мне, для меня);
- 2) выражение переживаемых чувств;
- 3) предложение изменения поведения.

Например, переформулирование фразы: «Ты всегда приходишь домой поздно! Где тебя носило?» в высказывание «Я очень волновалась, что тебя долго не было. Давай договоримся, что мы будем предупреждать друг друга, если будем задерживаться».

Обсудить взаимоотношения с супругом, найти варианты решения вопросов по совместному воспитанию ребенка. Если вопросы у абонентки отсутствуют, то при завершении разговора задать следующие вопросы: «Что вы чувствовали в ходе беседы?». «Как вы себя чувствуете сейчас?». Сделать комплимент и поддержать: «Вы сильная женщина, у вас впереди новый этап в жизни, и вы справитесь со всеми трудностями».

В завершении консультации в случае необходимости важно направить родителя и ребенка на очную консультацию.

Рассмотрим еще один пример звонка из практики.

Пример обращения

Позвонила абонентка (16 лет). Плачет, жалуется на то, что родители разрешают ей гулять вечером строго до 9 часов вечера. Ей обидно, что родители сверстников позволяют им гулять до 11 часов вечера, из-за этого друзья над ней шутят. Ей становится стыдно. Попытки договориться с мамой были безуспешны и приводили к конфликту.

Гипотеза: гиперопека родителя (мама), подростковые особенности (стремление к независимости и самостоятельности), отсутствие доверительных отношений между родителем и ребенком.

Стратегии работы. Установить контакт (эмпатия и доверительные отношения). Оказывать эмоциональную поддержку на протяжении всей консультации. Проанализировать доверительные отношения между ребенком и родителем. Поинтересоваться, каких изменений хочет добиться подросток, насколько это важно для родителя. Поиск нахождения решений проблемы.

Установление контакта и работа с эмоциональным состоянием абонента: поддержать, успокоить; выстроить доверительный диалог

(быть эмпатичным, обращаться на «ты», быть на ее «волне»).

В данной ситуации используется техника активного рефлексивного слушания. Выраженные подростком мысли и чувства перефразируются для того, чтобы он услышал их со стороны. Абоненту предлагается расширить свое сообщение («Пожалуйста, если можно, подробнее...» и пр.), уточняются отдельные моменты диалога. Можно использовать технику проработки диалога абонентки (проговорить возможные варианты диалога с мамой). Предложить и рассмотреть варианты, которые бы подростку помогли если не решить, то возможно изменить ситуацию или отношение к ней. Обсудить причину отказа родителя, вероятно, у мамы есть весомые причины к беспокойству. Помочь найти компромисс и научиться договариваться с родителями. Например, абонентке предложить предоставить информацию о прогулке — с кем и куда пойдет, а также постоянно быть на связи. Завершить диалог на позитивной ноте: «Если Вам захочется обсудить что-нибудь, звоните»; «Мне кажется, Вам стало лучше»; «Я слышу, голос у Вас повеселел». Можно попрощаться с абонентом.

Отношения родителей и детей, обратившихся к психологам, часто оказываются дисгармоничными. Причин этому существует множество. Их перечень: гиперопека, противоречивое воспитание, нравственно неблагополучные семьи, жестокое обращение, и т. д. Особенностью данного воспитания является: авторитарный стиль воспитания, позиция родителей по отношению к ребенку, отсутствие эмоционального контакта с ребенком, ограниченность в общении с ним, незнание возрастных и индивидуальных особенностей ребенка. Под влиянием типа родительских отношений формируется его личность, развитие и поведение.

Работая в службе Детского телефона доверия, консультант использует различные техники консультирования, которые зависят от глубины проблемы обратившегося абонента.

Колк Ольга,
психолог-консультант

Работа с переживанием травмы

Одним из самых частых обращений является так называемое отложенное переживание травмы ребенком, чаще подростком.

Гораздо реже поступают обращения по случаю недавней травмы и переживания первых стадий травматического опыта. Именно поэтому изложена методика работы именно с этим (часто неосознанным) запросом, которая используется специалистами Центра чаще всего. Широко известны основные стадии травматического опыта — шок, воздействие и адаптация. Большинство обращений от подростков происходит именно на стадии воздействия травмы или в случаях «застывания» на этой стадии. Поэтому важнейшей (и иногда самой сложной) частью нашей работы является диагностика текущего состояния и понимание стадии, на которой ребенок находится. Травматический опыт часто сопряжен с сильнейшим сопротивлением и крепкими защитными механизмами, при этом копинг-стратегии еще слабые или отсутствуют вовсе. Собственно, в этом и состоит задача психолога (с учетом особенностей дистанционной краткосрочной работы): справиться с сопротивлением (информировать, создать контакт), помочь осознать механизмы защиты и научить стратегии совладания, поделиться уверенным взглядом в будущее.

Итак, сначала выделим основные этапы работы на стадии воздействия травмы в случае, когда подросток осознает влияние психотравмирующего события и пытается справиться с этим воздействием.

1. В специфике телефона доверия первым всегда идет контакт — установка первичных доверительных отношений в короткий срок. Этому будет способствовать работа с текущим состоянием и подстройка, так как многое зависит от типа реагирования. Не стоит сразу идти в травму, форсировать и возвращать в прошлое — это может привести к ретравматизации. Первичный сбор информации о травме должен быть максимально обезличенным и осторожным, важно следовать темпу абонента и его отношению к произошедшей травме и к текущему состоянию. Подросток на этой стадии часто оперирует внешними обстоятельствами (часто агрессивно или наоборот апатично и депрессивно), говорит отвлеченно от себя, будто это происходит с кем-то другим. Важным итогом этого этапа будет чувство принятия и безопасности.

2. Далее необходимо работать с эмоциями и чувствами, которые часто или подавлены, или не осознаны. Если стадия контакта пройдена успешно, это не составит труда. В такой момент ребенку важно знать, что вы на его стороне, что он имеет право на свои чувства.

На этой стадии не стоит прерывать человека, важно помнить, что проявление эмоций почти всегда сигнализирует о ценности и важности того, что человек переживает в данный момент. Часто в такие моменты появляется страх настоящего и будущего. Важно признать это чувство и позволить ему быть, помочь понять, что страх — это нормально, и мы все боимся, что страх нужен, но и реагировать на него мы можем по-разному. Эмпатия и поддержка специалиста телефона доверия становится благодатной почвой для следующей стадии — проработка воспоминаний и отношения к травматическому событию.

3. До стадии переработки травматического опыта в телефонном консультировании часто не доходит, тем не менее, стоит сказать, что вариантов может быть огромное количество и написать о них всех невозможно. Важно помнить, что ребенок развивается в тепле и сытости, поэтому необходимо развивать и поддерживать безопасные и доверительные отношения. Также хочется добавить про сохранение ритма абонента: на этой стадии могут случаться откаты в предыдущие этапы, важно не вытаскивать оттуда, а перегруппироваться на работу с эмоциями и бережно подвести к новой попытке проработки. Итогом этой стадии может стать связь сильных чувств с травматическим опытом, контейнирование эмоций и осознание воздействия травмы (то есть травма — это не Я, а то, что со мной произошло).

Какие можно дать рекомендации? На какой бы стадии не заканчивался разговор, важно показать, что есть способы справиться с последствиями травмы, а также дать уверенность в будущем, что плохо будет не всегда и обязательно станет лучше. Итак, что необходимо посоветовать ребенку на стадии воздействия травматического опыта:

- найти социальную поддержку (психолог, учитель, близкие люди);
- позаботиться о своих базовых потребностях;
- найти «ритм жизни» (в этом часто помогают увлечения и простые физические упражнения). Соматический ритм потянет за собой ритм психический;

- опираться на свои сильные стороны (акцентируем внимание на них);
- при необходимости обратиться за медицинской помощью.

Также в телефонном консультировании важно понимать, с кем именно происходит разговор, какой у человека тип реагирования на травму, что это говорит о его особенностях и как психологу корректировать свою работу с ним. Это особенно актуально на стадии диагностики и контакта.

- Уязвимый ребенок: грусть, тревога, чувство одиночества. Нужна безопасность, стабильность, внимание, забота и похвала. Пытаемся удовлетворять эти потребности, снижаем уровень тревоги мягким утешающим голосом.
- Сердитый ребенок: гнев, иногда истерика, будто не слышит ваших слов. Нужна свобода выражения эмоций, удобные границы и самоконтроль. Здесь слушаем и реагируем (пусть даже якобы не слышит), постепенно выстраиваем начальные мягкие границы и перенаправляем эмоции с проекции на реальный фрустрирующий объект.
- Избегающий ребенок: отрицание чувств и эмоций, показное обесценивание. Нужна безопасность и подходящие условия для выражения чувств. В этом случае сначала оцениваем состояние и степень травматического воздействия, пытаемся определить ведущую потребность прямо сейчас. Если получилось, то через эту потребность выходим на чувства и эмоции и работаем с ними.
- Послушный ребенок: соглашается со всем, отказывается от потребностей в пользу других, чувствует себя «плохим». Здесь важно дать почувствовать себя, спрашивать мнение и акцентировать внимание на личности ребенка.

Работа на ДТД часто предполагает краткосрочную работу с текущим состоянием и его коррекцию. При работе же с травмой, помимо этого, важно показать возможность продолжения этой работы и сохранения этого безопасного пространства, если ребенок захочет в него вернуться или же

если у него пока нет других вариантов поддержки.

Котов Максим,
психолог-консультант

Консультирование подростков, обратившихся по поводу трудностей общения со сверстниками. Насилие в среде подростков.

Использовались техника краткосрочной позитивной терапии — «Копинг-вопросы», техника понимающей психотерапии «Эмпатия».

На телефон доверия обратилась девочка 13 лет в связи с психологическим давлением со стороны группы мальчиков школы-интерната, в которой она проживает и учится. Она рассказала, что есть четыре мальчика, которые ее оскорбляют, называют некрасивой, могут стукнуть, толкнуть. Девочка обращалась к воспитателям, администрации интерната, но подростки продолжают агрессивные действия. Девочка сирота и ей не к кому больше обратиться. Абонентка плакала во время рассказа. Запрос девочки заключался в эмоциональной поддержке и поиске способов совладания с эмоциями и чувствами от переживаемого негативного опыта.

Стратегия консультанта: абонентке оказана эмоциональная психологическая поддержка. Использовались эмпатические реплики, к примеру: «Вы испытываете чувство оскорбления и сильную боль от всего этого» (техника понимающей психотерапии). Было отмечено, что переживать в ситуации, когда тебя оскорбляют, естественно, ни один человек не может оставаться равнодушным к оскорблениям и моральному давлению. Проведено исследование ресурсов. Был задан вопрос «Как ей удастся в условиях такого эмоционального давления справляться с учебой, поддерживать хорошие отношения с другими ребятами и в целом не опускать руки? (Копинг-вопрос). Девочка ответила, что ей помогает поддержка друзей. Выяснилось, что абонентка дружит с девочками из другой группы. У них общие интересы, они вместе занимаются в одних и тех же кружках, секциях. Также у девочки очень хорошие отношения с учительницей физкультуры. Выяснилось, что преподаватель физкультуры ведет секцию лапты, которую посещают многие, в том числе и мальчики, которые

обижают нашу абонентку. У ребят — это самое любимое занятие в школе, и поэтому они уважают и любят своего преподавателя, который к тому же очень добрая, отзывчивая и справедливая. Эта ресурсная сторона жизни абонентки была детально обсуждена. Рекомендовано обратиться к преподавателю физкультуры и рассказать ей о своей проблеме. Возможно, она сможет поговорить с ребятами и объяснить им, что все люди разные, и что правильнее ценить в людях их характер, любовь, уважение. Также было отмечено, что в такой ситуации каждый человек нуждается в помощи и поддержке, и обращение за поддержкой может быть не только признаком слабости, но и признаком силы. Было рекомендовано обращаться в сложных эмоциональных ситуациях к школьному психологу и звонить на Детский телефон доверия.

Таким образом, в беседе с абоненткой совместно с техникой понимающей психотерапии была использована техника «копинг-вопросов», отвечая на которые, абонент начинает воспринимать себя как человека, способного влиять на не устраивающую его ситуацию, преодолевать трудности.

Власова Светлана,
психолог-консультант

Личностные переживания подростков в обращениях в службу Детского телефона доверия. Использование метода дерефлексии, метафоры поведения, техники понимающей психотерапии.

На телефон доверия позвонила Ксения (16 лет). Ей предстояло выступать на соревнованиях по профессиональному мастерству (бисероплетение) «Абилимпикс», и она испытывала сильную тревогу и сомнения в своем успехе. В прошлом году абонентка уже выступала на аналогичных соревнованиях от интерната и заняла первое место. В этом году от нее ждали таких же результатов, и она очень переживала, что может не оправдать доверие воспитателей, учителей, ребят. Запрос девочки заключался в эмоциональной поддержке и поиске способов поддержания эмоциональной стабильности в этой ситуации.

Стратегия консультанта: абонентке оказана эмоциональная психологическая поддержка. Использовались эмпатические реплики.

«Вы испытываете сильное напряжение во время подготовки к соревнованиям» (техника понимающей психотерапии). Девочка очень волновалась, когда рассказывала о своей проблеме. Далее был предложен метод дерефлексии: не думать об успехе, о месте, которое она займет на предстоящих соревнованиях и о шансах соперниц, а полностью сосредоточиться лишь на том, чтобы показать, на что она способна. Абонентке предложено полностью сосредоточиться на технике бисероплетения: представить все схемы, последовательность распределения бисера в них, держать эту картинку в голове, полностью сосредоточиться на выполнении работы, не думать об исходе соревнования. Не важно, какое место будет занято, так как есть обстоятельства, ей неподвластные: в какой форме находятся соперницы, их психологическое состояние и другое. То, что может сделать сама абонентка, — это бороться до конца, только на этом и следует сосредоточиться. Были использованы метафоры поведения: «Возьмите себя в руки, соберите волю в кулак». После этих слов абонентка успокоилась. Прозвучал настрой на дальнейшие занятия по оттачиванию мастерства бисероплетения.

Таким образом, в данной консультации применен метод дерефлексии, метафоры поведения, техники понимающей психотерапии.

МЕТОДИКИ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ ПО СЕМЕЙНОЙ ПРОБЛЕМАТИКЕ, ОТНОШЕНИЯМ СО СВЕРСТНИКАМИ И ПРОБЛЕМАМ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПОЛОВ

Захарова Лидия Станиславовна

Заведующий отделением психологической помощи по телефону КГБУСО
«Краевой центр семьи и детей», г. Красноярск

Овсиенко Олеся Владимировна

Психолог отделения психологической помощи по телефону
КГБУСО «Краевой центр семьи и детей», г. Красноярск

Специалисты (психологи-консультанты, супервизор) службы Детского телефона доверия в Красноярском крае на протяжении первых лет пользовались рекомендациями и методиками, предоставленными Фондом поддержки детей. Однако, учитывая специфику Красноярского края — территориальная протяженность, неравномерное распределение населения, сложности в использовании интернет-ресурсов, национальное разнообразие жителей края, — методики были несколько адаптированы, а также появились собственные наработки. Каждые 3–5 лет специалисты проводят мониторинг обращений по проблемам жителей края, доступности и информированности населения о работе службы ДТД. В 2022 г. были проанализированы обращения за 2017–2021 годы, рассмотрены такие темы: семейная проблематика, отношения со сверстниками, проблемы взаимоотношения полов.

Эти направления были выбраны неслучайно, так как детско-родительские отношения, межличностное и интимно-личностное общение не только волнует детей и подростков, но и является наиболее эффективным ресурсом для их становления как конструктивной и целеустремленной личности. Любой сбой, даже незначительный, порождает неуверенность в себе, понижает самооценку, разрушает гармонию мира и приводит к неуверенности в завтрашнем дне. Все это может способствовать деструктивному поведению, такому как суицидальное поведение, жестокость и насилие по отношению к окружающим. На протяжении 5 лет специалисты отделения апробировали, адаптировали и применяли методики, создающие безопасное пространство диалога для детей и подростков. Рассмотрим изменения по количеству обращений в течение 5 лет на территории Красноярского края.

Проведя сравнительный анализ количества обращений по теме «Семейная проблематика» (табл. 1), мы отметили положительную динамику в увеличении обращений от детей и подростков в 2021 году. Из чего можно предположить, что наша работа в данном направлении имеет позитивные результаты. Уровень доверия к консультантам ДТД не снижается, такие вопросы как улучшение взаимоотношений с родителями, конструктивный выход из конфликтных ситуаций в семье, переживания детей по поводу развода родителей выходят на первый план. Следует также отметить, что за помощью на ДТД обращаются и будущие родители, и молодежь, только собирающаяся создать семью, это говорит о качестве работы

психологов-консультантов и грамотно применяемых методиках консультирования по семейным проблемам.

Таблица 1. Соотношение количества обращений с 2017 по 2021 г. по теме «Семейная проблематика», %

Поступило обращений	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
от детей и подростков	38	36	34	38	52
от родителей детей и подростков (лиц, их заменяющих)	32	24	25	22	23
от иных граждан	30	40	41	40	25

Актуальной темой обращений от абонентов подросткового возраста являются «Отношения со сверстниками», так как одним из новообразований в пубертатном периоде выступает стремление к групповому, межличностному общению. Отношения со сверстниками, трудности в общении, отсутствие друзей, конфликты, проблемы в школе подрывают физическое и психическое здоровье, снижают самооценку и затормаживают развитие когнитивной сферы. Поэтому данное направление работы обращает на себя повышенное внимание и мотивирует специалистов ДТД выработать новые подходы к консультированию абонентов по проблемам, связанным с развитием коммуникативных навыков.

Из представленной статистики (табл. 2) прослеживается относительно равномерное количество обращений от подростков по теме «Отношения со сверстниками» и незначительное их увеличение в 2021 г., в связи с чем возможно сделать вывод, что методы работы в данном направлении дают положительных эффект.

Таблица 2. Соотношение количества обращений с 2017 по 2021 г. по теме «Отношения со сверстниками», %

Поступило обращений	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
от детей и подростков	81	77	82	78	89
от родителей детей и подростков (лиц, их заменяющих)	1	2	2	2	1
от иных граждан	18	21	16	20	10

Гендерные проблемы, проблемы взаимоотношения полов всегда были краеугольным камнем в жизни общества, однако подростки в силу возрастных особенностей относятся к этой проблеме особенно серьезно и трепетно. Их волнуют такие проблемы, как установление знакомства, построение взаимоотношений в паре, конфликты и расставания.

Основываясь на соотношении количества обращений по теме «Проблемы взаимоотношения полов» (табл. 3), можно отметить, что количество обращений от детей и подростков стабильное, вызывает тревогу только то, что родители не уделяют этой проблеме должного внимания.

Табл. 3. Соотношение количества обращений с 2017 по 2021 г. по теме «Проблемы взаимоотношения полов», %

Поступило обращений	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
от детей и подростков	24	22	21	19	32
от родителей детей и подростков (лиц, их заменяющих)	1	1	1	1	1
от иных граждан	75	77	78	80	67

Проведенный мониторинг по темам и количеству повторных обращений от детей, подростков и населения, проживающих на территории Красноярского края, позволяет сделать вывод, что методики и техники, используемые консультантами Детского телефона доверия, эффективны и дают положительный результат. Далее мы приведем ряд наработок специалистов ДТД с учетом специфики целевых групп и тематики обращений.

Наиболее сложной целевой группой для нас являются дети дошкольного возраста (5–7 лет). Чаще всего у детей недостаточный словарный запас, им сложно рассказать о своих чувствах, они не всегда понимают заданные вопросы, и для сбора информации и определения запроса мы применяем метод «визуализация», который впервые ввел Карл Юнг. В основе данного метода лежит активное воображение и работа с субъективными образами для получения положительного воздействия на сознание.

Далее мы приведем иллюстрированные примеры своих модифицированных техник на основе метода визуализации, которые условно назвали «Безопасная полянка», «Придумаем сказку / Мультяшки», «Нарисуй свой страх», «Верные друзья».

«Безопасная полянка». Ребенок, который решил позвонить, нередко испытывает чувство тревоги, неуверенность при разговоре с консультантом и может в любую минуту прервать разговор. Для него необходимо создать «безопасное пространство» и «понимающего психолога».

Инструкция: «Ты любишь ходить в лес? Что там интересного? В какое время года тебе этого больше всего хочется?». После ответов ребенка подбадриваем и продолжаем: «Представь себе полянку, вокруг растут елочки и березки.... Полянка освещена ярким солнышком, цветут цветы, летают бабочки (искрится снег, летят снежинки) и тихо-тихо». Ребенку дается время для визуализации образа полянки, после чего консультант продолжает: «На этой полянке ты и я, нам никто не помешает поговорить». Можно попросить ребенка описать себя на полянке, и каким он представляет собеседника.

После того как психолог-консультант понимает, что абонент-ребенок готов к продолжению диалога, мы используем технику: «Придумаем сказку / Мультяшки».

Описание техники «Придумаем сказку / Мультяшки»: «В мире существует много сказок, и часто их сочиняют люди, после того как переживут какие-то события, приукрасят их, придумают что-то новое и интересное. Давай с тобой вместе придумаем сказку о тебе. Ты готов?». Ребенок должен подтвердить. Если не готов, возвращаемся на «безопасную полянку». После чего опять предлагаем придумать сказку.

Часто бывает, что ребенок не может начать, тогда помогаем ему: «Жил-был мальчик (девочка)...». Во время составления сказки ребенок спокойно рассказывает о проблеме. Консультант для него становится сказочным персонажем, «доброй феей», которая не обидит и все поймет. Некоторая сложность этой техники заключается в том, что современные дошкольники не всегда могут придумать сказку и увидеть ее. В этом случае по представленному алгоритму мы предлагаем другой вариант «Мультяшки»: абоненту предлагаем

вспомнить его любимый мультфильм, стать главным героем и придумать историю про себя. В этой технике есть сложность для консультанта, так как в настоящее время мультфильмов очень много, необходимо знать и просмотреть основные для того, чтобы быть «на одной волне» с ребенком.

«Нарисуй свой страх». Чаще всего дошкольники звонят по поводу разнообразных страхов. Если в процессе сбора информации и прояснения запроса оказывается, что ребенок чего-то или кого-то боится, мы используем данную технику. Ребенку предлагается взять карандаши (фломастеры, маркеры, краски), бумагу и нарисовать то, чего он боится. Очень важно, чтобы психолог-консультант в это же время рисовал вместе с ребенком и задавал уточняющие вопросы: «Какой цвет ты выбрал? Какие у него руки (ноги, зубы, голова и т. д.)? Где он находится? Что ты видишь вокруг?». После создания рисунка используем исходя из диалога два варианта. Первый вариант: «Измени свой страх». Ребенку предлагается подрисовать к рисунку веселые, яркие, жизнерадостные детали (цветочки, бантики, максимально изменить цвет, нарисовать улыбку и т. д.). После чего спросить о том, как он сейчас относится к своему рисунку. Второй вариант: «Сломай свой страх». Ребенку предлагается внимательно посмотреть на рисунок, а потом порвать его на мелкие кусочки и выбросить. После чего спросить о том, что он чувствует.

«Верные друзья». Если ребенок сообщает, что страх еще не совсем ушел, то психолог-консультант предлагает абоненту вспомнить, как выглядит его любимая игрушка, или предлагает взять ее в руки: «Расскажи о своей игрушке? Чем она тебе нравится? Придумай сказку или мультик о том, как игрушка прогнала твоего страшила». После того как ребенок справится с заданием, необходимо закрепить результат и рассказать о том, что у каждого человека есть люди или предметы, которые всегда могут защитить его, в этом случае «верный друг» — это его игрушка. Таким завершением психолог предлагает создание «безопасной полянки» там, где находится «верный друг».

Как было отмечено в нашем анализе обращений службы ДТД, подростки чаще начали обращаться по вопросам, связанным с коммуникативными трудностями, сложностями в общении с противоположным полом. Особенно это заметно у абонентов из отдаленных территорий. Запросы поступают из Долгано-Ненецкого автономного

округа, Эвенкии, Туруханского района. Ситуация усугубилась в период пандемии, когда привычное «живое» общение заменилось интернет-общением, которое в северных районах оставляет желать лучшего. Замечено, что навыки группового, межличностного, интимно-личностного общения частично утрачены, что вызывает обеспокоенность абонентов-подростков. Особенно тревожит это тех, кто собирается ехать учиться «на материк». Мы на основе рационального подхода используем модифицированную методику, условно названую «Говоришь, слышат, понимают», направленную на развитие коммуникативных навыков у несовершеннолетних в трех направлениях.

Первое направление — групповое общение. На ДТД обращаются подростки, у которых проблемы в общении в школе, социальной группе (секция, кружки по интересам, дворовые компании). Чаще всего это конфликты и неумение их решать, буллинг, собственное агрессивное поведение на давление и вследствие этого заниженная самооценка, аутоагрессия и суицидальные мысли. В данном случае применяется техника «Преодоление барьеров общения». Консультант информирует абонентов о том, какие барьеры общения встречаются в жизни каждого человека: «Для меня очень важно познакомить тебя с таким понятием, как «вербализация»: перевод мыслей в слова (на этом барьере теряется около 25% информации). Человеку бывает очень тяжело перевести свои мысли в слова. При этом, как правило, мы отбрасываем то, что кажется нам несущественным. У тебя в жизни были такие случаи? Как ты преодолевал этот барьер? Есть еще ряд высоких барьеров, которые трудно перепрыгнуть, попробуем вместе. Ты готов?». Консультант с абонентом обсуждают такие барьеры, как смысловой барьер, порог личностного восприятия, речевые навыки, языковой барьер. Абоненту предлагается определить, какой барьер для него высокий, и вместе с консультантом отработать возможности его преодоления. Консультант не только информирует, но и дает возможность рефлексировать абоненту.

Второе, межличностное общение, дружба, принятие, эмпатия очень важны для подростков, и их отсутствие угнетает. Чаще всего фраза «Я никому не нужен», становится первой в обращении абонента. Для снятия эмоционального напряжения консультанты ДТД используют не только эмпатическое слушание, но и разнообразные техники. В процессе диалога с абонентом консультант

может предложить ему хорошо зарекомендовавшую технику приветствия «Здравствуй, друг». Консультант читает абоненту четверостишие: «Здравствуй, друг, ты пришел, как дела?.. (Хорошо)». После этого повторяет его вместе с абонентом и просит объяснить, что он понимает под словом «друг», насколько ему важно, чтобы он пришел, и какие чувства абонент будет испытывать при этом. Это приветствие берется на вооружение при последующей работе с подростком и создает доверительное отношение к консультантам ДТД. «Консультант — это друг, он пришел, значит, все хорошо!».

Если подтверждается гипотеза, что у абонента пониженная самооценка, и это мешает межличностному общению, используем технику «+/-». Консультант предлагает взять листок бумаги, разделить вертикальной линией пополам и с левой стороны написать все хорошее, что абонент видит в себе, а с правой — все, что ему не нравится. Консультант параллельно с абонентом записывает его высказывания на точно таком же листе. После заполнения таблицы происходит обсуждение. Задача консультанта — при обсуждении сделать так, чтобы подросток увидел, как изменить свое отношение к отрицательной проблеме, превратив ее в положительную или нейтральную. Очень важно при каждом успехе абонента поддерживать его: «Молодец, ты хорошо ориентируешься», «Удачный вывод» и т. д.

Третье направление. Проблемы интимно-личностного характера за последние годы сильно «помолодели», неумение решать конфликты в диаде, неуверенность в себе, внутренняя зажатость зачастую мешают построению гармоничных взаимоотношений. Для преодоления этих проблем используем техники: «Какой я?». Абоненту предлагается рассказать, какой он сейчас и каким он себя видит в будущем. Вместе с консультантом вырабатывается стратегия поведения для достижения цели. Техника «Знакомство» позволяет абоненту не только продумать способы знакомства (какие фразы говорить девушке или юноше), но и отрепетировать диалог с консультантом.

В заключении хочется отметить, что при телефонном консультировании специалисты ДТД применяют и адаптируют техники очного консультирования, а также групповой работы. Это дает возможность достичь эффективного результата консультации.

СУИЦИДАЛЬНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ КАК СИГНАЛ ЖЕЛАНИЯ ЖИТЬ

Елисеева Евгения Анатольевна

Методист ГБУ «Центр социальной помощи
семьи и детям г. Арзамаса»,
г. Арзамас, Нижегородская область

В наши дни многие мальчишки и девчонки, оказавшись в трудных жизненных ситуациях, не могут поделиться своими переживаниями с близкими, что зачастую приводит к накоплению стресса, новым страхам, чувству безысходности и, как следствие, к рассеянности и апатии. Чувство одиночества начинает преследовать подростков даже в шумных компаниях, а страх быть непонятым растет. В такие моменты как никогда возрастает значение службы Детского телефона доверия, одним из основополагающих принципов которой является анонимность. Здесь, без страха быть узнанным, каждый ребенок может найти поддержку и понимание.

Тематика обращений, ежедневно поступающих на линию Детского телефона доверия в г. Арзамасе, весьма обширна, но за первое полугодие 2022 года консультанты линии отметили резкое возрастание суицидальных обращений среди несовершеннолетних, увеличилось количество звонков, связанных с суицидальными мыслями, намерениями и самоповреждениями. Как правило, подобные обращения чаще поступают от подростков 13–17 лет. Известно, что данный возраст совпадает с наиболее трудным кризисом в жизни человека, и каждая проблема, на первый взгляд кажущаяся «небольшой» взрослому человеку, подростком воспринимается через призму меняющегося настроения, раздражительности и нервозности.

По опыту работы с такими обращениями можно точно сказать следующее: если, вслушиваясь в эмоциональный или порой агрессивный рассказ ребенка, консультанту удастся стать на несколько минут взрослым другом для звонившего, то ребенок сможет услышать его рассказ о том, как устроен этот мир, как найти выходы из конкретной трудной ситуации. Ведь подросток практически всегда говорит

о своем взрослении и не задумывается о том, что оно автоматически влечет за собой возрастающие обязанности и усложнение неизбежно совершаемых им жизненных выборов.

В кажущейся безысходности сложившейся для подростка проблемной ситуации такой шаг как самоубийство является сам по себе радикальным и противоестественным, и подобное решение возникает не в одночасье. Согласно В. Ф. Войцеху, существует динамика суицидального поведения, которая показывает, что сам акт самоубийства является последней стадией, которой предшествует длительный период, наполненный переживаниями, стрессом и поиском решений.

Заступая на очередное дежурство, наверное, каждый консультант вольно или невольно мысленно «пробегают» давно известный алгоритм по работе с суицидальными проблемами.

На первой стадии у подростка возникают мысли о самоубийстве. Здесь он может много рассуждать о смысле жизни и о смерти. Интерес к прежним увлечениям и социальным связям падает, как и общая успеваемость, раздражительность и утомляемость становятся постоянными спутниками. Типичные фразы данного периода: «Как надоела такая жизнь», «Каждый раз одно и то же, я устал(а)», «Хоть в окно выходи», «Может, без меня было бы лучше» и т. д. Возможно появление суицидальных фантазий. Так или иначе, ребенок дает понять, что не может справиться самостоятельно возникающими трудностями. К сожалению, взрослые подобные слова часто связывают с ленью, нежеланием что-либо делать или с обычными капризами, оставляя суицидальную тему запретной, сложно обсуждаемой с детьми. Но последним необходимо выговариваться, делиться своими страхами, мыслями и переживаниями, поэтому они находятся в поиске человека, который готов услышать их и понять. И хорошо, если эту спасительную нить ребята найдут в лице консультанта телефона доверия, а открытая беседа о суициде поможет снизить у них тревогу, связанную с подобными мыслями.

Вторая стадия — это уже не просто размышления о смерти, но и составление плана по реализации задуманного. Здесь с одной стороны, желание умереть возрастает и приобретает активную форму. С другой — ребенок все же пытается найти выход из затруднительного положения, он заявляет о своих намерениях, и его слова

становятся своеобразным призывом о помощи, когда он не справляется и видит лишь один путь. Типичные фразы данной стадии: «Как мне покончить собой?», «Я думаю, выпить таблетки или спрыгнуть» и т. д.

На третьей стадии — стадии суицидальных намерений, формируется решение о совершении суицида и происходит само действие («Я стою на крыше», «Я в ванной порезал(а) вены»).

Надо отметить, что наша статистика (рис. 1) подтверждает, что самое большое количество звонков подростков приходится на состояние в первой стадии, то есть стадии суицидальных мыслей, когда происходит поиск иного пути решения проблемы. В такой момент консультанту важно внимательно отнестись ко всем намекам ребенка на суицид, говорить с ним мягко, спокойно, откровенно. Открытый диалог позволит в естественной форме задать необходимые вопросы, чтобы прояснить степень риска в ситуации. Важно помнить, что дети хотят жить, а не умирать.

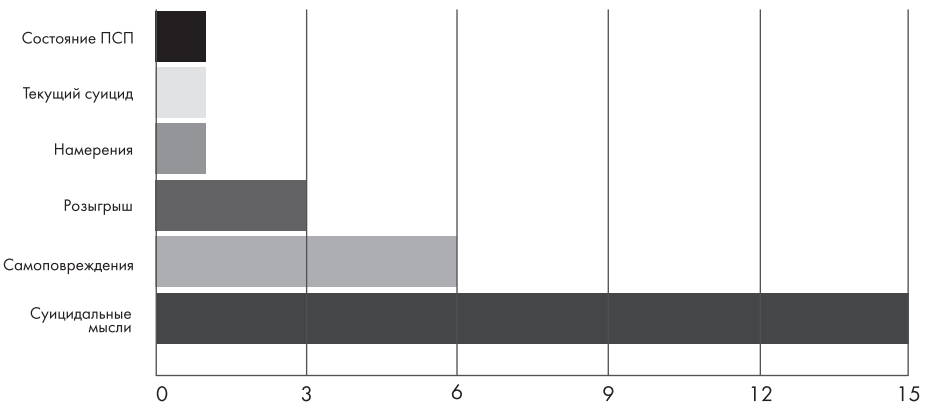


Рисунок 1. Статистика звонков по суицидальной проблематике за 8 месяцев 2022 г.

В последние годы мы часто слышим о деструктивных виртуальных сообществах, где активно развивается культура разрушения и откуда она стремительно переходит в реальный мир. Подобные сообщества в социальных сетях действительно получили широкое распространение и популярность среди детей. Это неудивительно,

ведь в таких группах дети могут получить то, чего им не хватает дома и среди сверстников. В них легко попасть и найти простые, четкие инструкции. Здесь освещены многие темы, которые подростки не могут обсудить с родителями ввиду их запрещенности. Кроме того, всегда в таких сообществах существуют простые конкретные правила, соблюдая которые легко можно получить признание. Часто у подростка возникает ощущение полного доверия к участникам и создателям деструктивной группы. Все это естественные потребности ребенка, которые он пытается удовлетворить. Для нас это становится важным сигналом, ведь и здесь ребенок не ищет смерти, он пытается жить.

Анализируя обращения по данной тематике за текущей 2022 год, мы обозначили ситуации, являющиеся критичными для подростков: часто повторяющиеся конфликтные ситуации дома, отсутствие эмоциональной связи и привязанности внутри семьи, регулярное осуждение ребенка, насилие, чрезмерная авторитарность или же, напротив, попустительство со стороны родителей. Любовь, доброта и умеренность, позволяющие родителям стать другом и наставником для своего ребенка, почему-то становятся дефицитными в семейных взаимоотношениях. И нашей главной задачей здесь становится необходимость дать понять подростку то, что в мире точно есть люди, которым он нужен, поэтому покидать этот мир нельзя. Эмоциональная поддержка консультанта может помочь пройти этап взросления и пережить трудные времена.

Для эмоционального благополучия любого ребенка неоспорима важность успешных взаимоотношений со сверстниками. За годы работы на детской линии телефона доверия мы обратили внимание на тот факт, что количество суицидальных обращений увеличивается летом в каникулярный период (рис. 2), когда остается позади учеба и секции. Межличностное общение (новые друзья, ссоры, влюбленность и расставания) переполняют жизнь ребенка, насыщают ее и в тоже время могут напугать, ведь для многих все это происходит впервые.

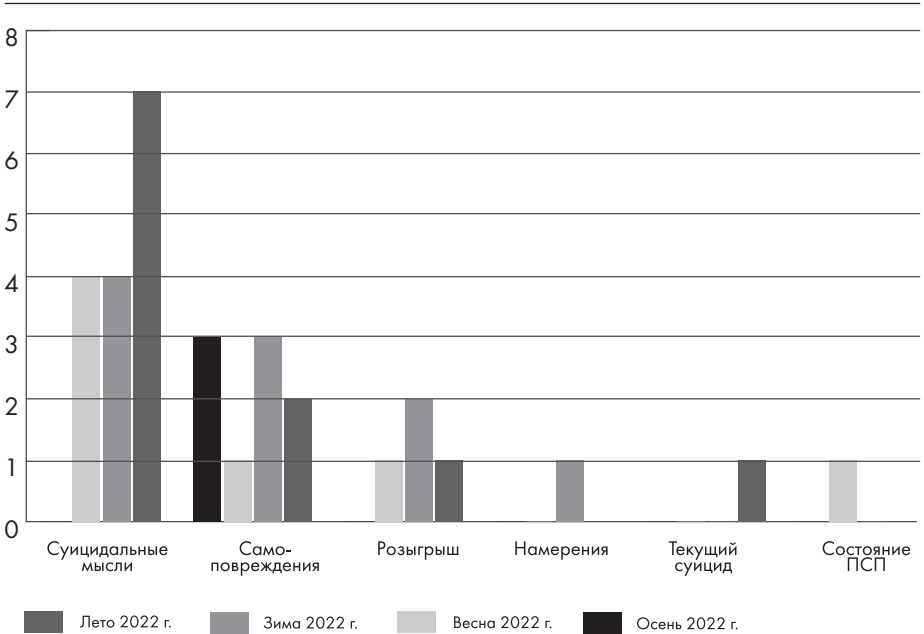


Рисунок 2. Статистика звонков по суицидальной проблематике в разное время года

При нарушении социальной интеграции (отсутствие принятия ребенка сверстниками) мы зачастую также наблюдаем увеличение суицидальных обращений. И это очередной сигнал для консультанта. В данном случае целью ребенка является не смерть, а попытка наладить взаимодействие с ровесниками, ведь самореализация в общении и самоутверждение среди своих товарищей наравне с развитием независимости и самостоятельности, самопознанием являются основными потребностями подростков.

Злость и страх в случае неудачи могут толкнуть впечатлительного и импульсивного абонента на мысли о крайних мерах. В силу социального инфантилизма и отсутствия опыта он не способен самостоятельно определить собственную роль, занимаемую им в обществе. Эгоцентризм, свойственный подростковому возрасту, и юношеский максимализм зачастую мешают объективно оценить ситуацию и найти ошибки в своих действиях. Важно в такие моменты подсказать, что хорошие идеи должны соответствовать реальным общественным

установкам и выражаться в доступной форме. В такие моменты ребенку как никогда важно понимать, что необходимо делать для того, чтобы достигнуть своей цели, то есть сформировать здоровые взаимоотношения со сверстниками. Для этого важно не только правильно преподносить свои мысли, но и быть интересным для ребят.

И наша задача в доверительном разговоре с подростками — способствовать формированию самосознания, включенности в социальные связи и их расширению. На помощь могут прийти духовные институты, такие как образование, воскресные школы, научные и творческие кружки, то есть места, где ребенок сможет продемонстрировать свои положительные стороны и быть оцененным. Ощущение того, что он является частью чего-то общего, даст ему стремление работать над собой, жить и совершенствоваться. А консультанты телефона доверия могут подсказать, где найти подобные места и как начать действовать, чтобы там оказаться.

Отдельное место хотелось бы отвести звонкам-розыгрышам на суицидальную тематику. Ребята могут звонить от скуки или чтобы проверить, как отреагирует взрослый на другом конце провода, когда ему зададут провокационный вопрос, ведь случается так, что позвонить сразу с серьезной проблемой они боятся и таким образом, как бы проверяют границы дозволенных для обсуждения тем. Так или иначе, такую тему как самоубийство для розыгрышей выбирают достаточно часто, и для нас это стало определенным сигналом о том, что дети исследуют данную область, наблюдают, хотят рассуждать об этом, поэтому каждый звонок требует чуткости и внимания.

Подводя итоги, можно отметить, что несмотря на то, что количество суицидальных обращений активно растет, все же чаще всего абоненты, звонящие на Детский телефон доверия с подобной темой для обсуждения, стремятся жить и ищут пути решения острых проблем. Они ждут консультанта того, чего не могут найти в своем окружении, — поддержки, терпения, открытости. А самое главное, телефон доверия дает им возможность узнать о разных возможных путях выхода из трудной жизненной ситуации.

СЕМЕЙНЫЙ КЛУБ
«ШАГ НАВСТРЕЧУ»

Рафикова Венера Фердинантовна

Заведующий отделением экстренной психологической помощи по телефону Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"», г. Оренбург, Оренбургская область

**«Ребенок — зеркало семьи; как в капле воды отражается солнце, так в детях отражается нравственная чистота матери и отца»
В. А. Сухомлинский.**

В современной действительности ускоренный темп жизни, высокий уровень эмоционального напряжения отдаляет родителя от ребенка. Дистанция между членами семьи увеличивается, ослабевает доверительный контакт и эмоциональная связь между ними. Здоровые детско-родительские отношения, построенные на основе взаимного доверия и любви, уважительного отношения друг к другу, — залог благополучия в семье и успешного развития ребенка. Именно родители формируют основные ценности, в том числе ценность жизни.

Проблемы, с которыми обращаются люди на Детский телефон доверия, отражают все конфликты современного общества. Эти проблемы не зависят ни от образования, ни от социального статуса и материального положения. Вопрос взаимоотношений детей и родителей — один из самых главных и сложных. Дети переживают из-за эмоциональной холодности одного из родителей, трудностей общения с членами семьи. Кажущаяся на первый взгляд рядовой ситуация порой приводит к суицидальным мыслям, отчаянию, безысходности. В свою очередь родители обращаются в связи с переживаниями и беспокойством за поведение ребенка. Переходный возраст лишь усугубляет сложности в отношениях с подростком. Родитель ощущает усталость и бессилие перед навалившимися проблемами. В практике службы треть обращений от родителей, учителей, лиц пожилого возраста, взрослого населения. Абонентов объединяет одно — чувство страха, растерянности, непонимания

и безысходности. Неуверенность и чувство тревоги присущи любому человеку вне зависимости от возраста.

В начале 2018 г. с целью увеличения числа обращений на телефон доверия от взрослого населения возникла идея создания объединяющей безопасной площадки для родительской аудитории. Анализ характера обращений, поступающих в службу от взрослых, привел к выводу, что большинству родителей не хватает знаний, навыков в вопросах развития, воспитания ребенка, умений по преодолению возрастных, супружеских кризисов. В консультациях заочного характера стала явной потребность в психологическом и информационном просвещении в области возрастной психологии. В консультациях многие родители выражали свое скептическое отношение к специалистам в области психологии, психиатрии. Родители полны страхов, стереотипов, устоявшихся мифов, что, в свою очередь, повышает уровень напряжения и агрессии. Раздраженный родитель с трудом осознает свои потребности, подчас не контролирует свои эмоции и чувства, не осознает собственного стиля воспитания, срывается на ребенке. Именно поэтому работа по формированию у родителей психологической культуры, преодолению сопротивления и мотивированию их на получение квалифицированной психологической помощи в целях профилактики деструктивных отношений в семье стала актуальной.

С целью привлечения внимания взрослого населения, их мотивации за обращениями на телефон доверия возникла идея создания доверительной площадки, где бережно и квалифицированно можно говорить о самом важном — о семейных ценностях и гармоничном развитии.

Семейный клуб «Шаг навстречу» является проектом службы Детского телефона доверия города Оренбурга, реализуемым на базе Областной универсальной научной библиотеки им. Н. К. Крупской с февраля 2018 г. Задачами клуба являются повышение родительской осведомленности, компетенции в вопросах воспитания, развития и адаптации ребенка посредством психолого-педагогического просвещения; мотивирование на получение квалифицированной психологической помощи заочного характера (Детский телефона доверия).

Каждый месяц на безвозмездной свободной основе в соответствии с выбранной по предварительному опросу родителей темой приглашается узкий специалист, способный раскрыть ее в рамках своей профессиональной компетенции. В качестве специалистов-ведущих выступают кандидаты психологических и педагогических наук, доценты кафедры социальной психологии, педагогики высших учебных заведений города и области, а также руководители психологических центров, частных психологических школ, специалисты, практикующие в области психологии, психотерапии, практикующие детские и семейные психологи г. Оренбурга и области.

Деятельность клуба ориентирована на создание специально организованного информационно-просветительского и психолого-педагогического пространства взаимодействия взрослой аудитории с квалифицированными психологами для развития необходимых социальных родительских компетенций и навыков конструктивного взаимодействия взрослых и детей. Работа клуба носит просветительский характер. Семейный клуб является объединением единомышленников, где главной ценностью является жизнь, здоровье и гармоничное развитие ребенка, семейные ценности и традиции, ценности супружеских отношений и ценности детско-родительских отношений.

Положительными качествами семейного клуба являются добровольное участие, свободный формат посещения, открытость, атмосфера сплочения и поддержки. Участие в клубе позволяет преодолеть внутреннее напряжение: в атмосфере признания и безопасности участники удовлетворяют потребность в информационно-познавательном аспекте, прорабатывают свои эмоциональные запросы, преодолевают коммуникативные трудности. Участники клуба — родители, лица пожилого возраста, супружеские пары, опекуны, студенты, иные взрослые, заинтересованные в вопросах воспитания ребенка. Участники делятся своими тревогами либо своим положительным опытом, задают вопросы и разбираются в той или иной теме. Совместно с ведущим разворачиваются дискуссии, обсуждаются насущные проблемы воспитания, конфликтные случаи. В завершении участников информируют о возможностях получения бесплатной психологической помощи на Детском телефоне доверия. Подводится итог встречи.

Структура занятий.

1. Теоретическая часть: лекции, дискуссии, формат очного взаимодействия, диалог, где родители в доступной форме получают информацию по теме занятия, имеют возможность задать вопросы, сформулировать свои проблемы, активно участвовать в обсуждении.

2. Практическая часть: реализация приемов, подходов, методов, способствующих разрешению обозначенных проблем (арт-терапия, МАК, практические упражнения).

3. Коммуникативная часть: обязательное взаимодействие всех участников в различных специально созданных ведущим ситуациях (игровых, тренинговых).

4. Этап рефлексии: обратная связь, когда участники клуба подводят итоги занятия, делают выводы, высказываются, делятся своими мыслями и ощущениями. В завершении родители получают информационные буклеты, распечатки с рекомендациями и заданиями.

Получая необходимую теоретическую информацию, поддержку от специалиста и группы участников с подобными проблемами, родитель начинает глубже познавать себя, ориентироваться на внутренние и внешние опоры, приобретает ресурс. Родитель понимает свою позицию, что он — ответственный взрослый, а ребенок лишь перенимает все то, что транслируется семьей. Фундамент ценностных ориентиров закладывается в ребенке с детства. Ребенок усваивает образ жизни, семейные традиции и нормы, ответственность за формирование которых лежит на родителях.

Занятия клуба помогают родителям приобретать навыки терпимого отношения к собственному ребенку; осозная собственный детский опыт, стиль воспитания, взаимоотношения в собственной родительской семье, родители начинают понимать многие причины конфликтных ситуаций, собственные чувства и эмоции.

Удовлетворение потребности в эмоциональной поддержке, познании, получении информации и принятии повышает мотивацию родителей, дает возможность открыто говорить о трудностях и промахах семейного воспитания, об удачах и положительном опыте

преодоления проблемных ситуаций.

Кроме этого, регулярное общение с психологами, педагогами, специализирующимися в области развития, образования, воспитания ребенка, позволяет родителям преодолевать сопротивление при обращении к специалистам данных сфер, разрушает многие мифы и устоявшиеся мнения, позволяет приобретать положительный опыт взаимодействия с психологами, наркологами, психиатрами.

Посредством семейного клуба взрослая аудитория знакомится с деятельностью службы телефона доверия. Информационный блок о деятельности телефона доверия всегда направлен на потребности участников. Подробно освещаются особенности и функции службы, приводятся в пример ряд проблем, с которыми могут обратиться абоненты. Обратившись за помощью по номеру 8 800 2000 122, получить экстренную психолого-профилактическую поддержку могут несовершеннолетние и их родители, имеющие семейные конфликты, конфликты со сверстниками, лицами противоположного пола, по вопросам принятия себя, сексуальной сферы и другим проблемам, характерным для того или иного абонента. Доверительный контакт с родительской аудиторией становится прочнее, круг абонентов расширяется.

Открытый формат клуба позволяет участникам овладевать способами реагирования в различных конфликтных ситуациях, приобретать позитивный опыт взаимоотношений с ребенком, способствует повышению уверенности в своей родительской роли, более глубокому осознанию своей родительской позиции. Со слов участников клуба, разобравшись в собственных переживаниях и эмоциях, осознав свои истинные чувства, становится намного легче принимать и чувства своего ребенка. Снижается нетерпимость к поведению ребенка, его неудачам и ошибкам.

Анализ регулярной аналитико-статистической деятельности, безусловно, демонстрирует положительную динамику. Благодаря информированию детей и родителей о возможности получения бесплатной психологической помощи по телефону реализация семейного клуба существенно помогает расширить круг абонентов, увеличить количество консультаций по семейной проблематике, супружеским и детско-родительским отношениям. Семейный клуб «Шаг навстречу» — эффективное направление в информационно-

просветительской деятельности Детского телефона доверия (табл. 1).

Таблица 1. Статистика обращений
от родительской аудитории

	2018	2019	2020	2021
Количество обращений от родителей	1391	1035	2110	1410

Таким образом, благодаря информированию родителей о возможности получения бесплатной психологической помощи по телефону реализация семейного клуба существенно помогает расширить круг абонентов, увеличить количество консультаций по семейной проблематике, супружеским и детско-родительским отношениям. Атмосфера принятия и поддержки в рамках семейного клуба позволила преодолеть внутреннее напряжение участников, удовлетворить потребность в эмоциональном, информационно-познавательном аспекте, преодолеть коммуникативные трудности. Семейный клуб «Шаг навстречу» — эффективное направление в информационно-просветительской деятельности Детского телефона доверия.

МЕТОДИКА ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНОГО ПОДХОДА В ТЕЛЕФОННОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Кружкова Жанна Сергеевна

Психолог службы Детского телефона доверия,
г. Пенза, Пензенская область

Известно, что одной из распространенных моделей телефонного консультирования является пятишаговая модель, которая имеет свою структуру, выраженную в совершении последовательных действий по заданному алгоритму. Содержанием шагов этой модели является классический набор техник

психологической помощи.

Благодаря общей структуре данная модель обладает таким свойством, как универсальность, то есть возможность консультанту быть максимально гибким в сложившейся ситуации. Спектр требования к личностным качествам консультанта здесь достаточно высок: от необходимости быть выносливым как физически, так и эмоционально, умения работать в ситуации полной неопределенности, до владения техниками и методами различных подходов. В связи с этим важно постоянное изучение и совершенствование владения подходами и применение их непосредственно в формате телефонного консультирования, которое имеет свои особенности, возможности и ограничения. Творческая сторона решения данных вопросов играет здесь большую роль. Только таким образом можно модифицировать методики из одного формата в другой, из очной психотерапии и консультирования в телефонный формат. Нами применяется одно из известных направлений в психотерапии и психологическом консультировании — экзистенциальный подход, который мы адаптировали в рамках телефонного консультирования.

Есть некие отличительные особенности работы психолога-консультанта, работающего в экзистенциальном направлении на Детском телефоне доверия. Одна из таких особенностей в том, что консультант как бы абстрагируется от клиента как личность, рассматривая последнего как некую цепочку экзистенциального выбора. И предметом такой психологической помощи в данном случае являются базисные проблемы, присущие всем без исключения людям.

Главной задачей консультанта экзистенциального подхода является сосредоточение внимания на поступках и действиях абонента, которые являются выражением его способа существования, бытия. Таким образом, экзистенциальный консультант дает обратную связь абоненту в виде размышления об ответственности за каждый поступок как совершаемый личный выбор. Этим выбором может быть действие абонента, но также и бездействие. Проработка проблемы здесь преимущественно смысловая. А глубина такой проработки всецело зависит от готовности абонента прийти к решениям. Часто одной из главных задач ставится тема обсуждения активной позиции в решении данной проблемы.

По мнению И. Ялома, глубокая личностная рефлексия — вот основа решения проблем и продвижения на пути к подлинному бытию в экзистенциальной терапии. И этому процессу в плане запуска и углубления могут содействовать, катализировать такие условия, как свобода от повседневных забот, одиночество, молчание. Но наиболее важным фактором здесь является наличие пограничных состояний — свидетельство смерти, принятие необратимого важного решения, разрушение старых стереотипов.

Абоненты с экзистенциальными запросами могут быть открытыми, непосредственно задавая вопрос о смысле жизни вообще или находясь в сложной ситуации. Это может быть инвалидность, кризис, смерть близкого человека или переживание от собственной неизлечимой болезни. А бывают абоненты, которые выходят на экзистенциальную тему как бы случайно, заговаривая о смысле жизни и бесполезности своего бытия, существования. Иногда это запросы о том, как искупить свою вину перед безвозвратно ушедшими или с кем потеряна связь. Такого рода темы и запросы чрезвычайно ценны для абонента в условиях дефицита общения и тотального недопонимания со стороны окружающих.

В таких случаях основной задачей экзистенциального психолога является понимание абонента как личности, как бытия, как человека во всех его взаимосвязях и проявлениях. Данное понимание дает возможность помочь абоненту понять самого себя и научиться осуществлять свой экзистенциальный выбор.

Экзистенциальные психотерапевты выделяют пять основных моментов в практике при экзистенциальном подходе.

1. На первое место ставятся человеческие отношения, а не технические приемы и способы, которые являются вторичными в экзистенциальном подходе. Именно человеческие отношения «Я и Ты» могут быть самыми продуктивными. Но такие отношения ставят высокие требования как консультанту, так и абоненту. Эти требования включают в себя готовность личности быть открытой к диалогу как с другим, так и с самим собой. Совершение подлинной встречи, встречи без масок — вот главная задача такой открытости. От психолога здесь требуется максимум психологической устойчивости и эмоциональной выносливости. Глубина отношений является критерием, показывающим, насколько имеется готовность,

открытость диалогу.

2. Главное не приспособляемость, а личностный рост. Если есть внутренние личностные возможности и резервы, то в ситуации человек разберется, имея альтернативы, реализует их в деле.

3. Безоценочное принятие консультантом личности абонента. Не указывать, как быть и что делать. Индивидуально подходить к запросу клиента, учитывая его возможности и ресурсы. Стараться следовать за инициативой клиента, а не навязывать свою волю и свои схемы решений.

4. Клиент делает свой выбор сам. Даже в самых сложных и критических ситуациях. Консультант не может и не должен делать выбор за другого. Решение за себя, за свои поступки человек принимает сам и несет за это личную ответственность. Даже в случае суицидальной темы консультант должен сделать все, чтобы клиент выбрал жизнь, но любое решение — это его собственное решение. Как ни парадоксально, такая свободная позиция консультанта влияет наилучшим образом на положительный исход беседы и на выбор клиентом жизни. И эта тема — обсуждение возможности и ответственности за свой выбор — одна из наиболее частых и важных тем, обсуждаемых с абонентами, находящимися, в, казалось бы, тупиковых жизненных ситуациях.

5. Личная свобода и независимость личности — вот одна из главных добродетелей экзистенциального подхода. Работа над постоянным возрастанием потенциальной личной свободы, в том числе и от самого консультанта, — важнейшая задача процесса консультирования.

Некоторые примеры методов из экзистенциального анализа в практике консультирования, в частности, адаптированные к телефонному консультированию.

«Метод парадоксальной интенции»: если страшно, наоборот, идем навстречу страху, а не убегаем от него. Усиливаем этот страх, «ловим» его, боимся еще больше, изо всех сил, стараемся довести это до абсурда и переключаем внимание клиента на самонаблюдение за чувствами, эмоциями, поведением.

«Метод дерефлексии»: концентрация в своей деятельности только на процессе, без мыслей о результате. Помогаем клиенту выдерживать такой формат самонаблюдения. Утверждаем в нем мысль об объективных факторах, на которые он никак не может повлиять. Сосредотачиваем его сознание на личных действиях, поведении, реакциях без внутренних иррациональных попыток контролировать обстоятельства и окружающих.

В течение нескольких лет методика экзистенциального подхода в телефонном консультировании хорошо зарекомендовала себя на практике, что проверено консультантами телефона доверия г. Пензы и Пензенской области.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТАМОДЕЛИ ЯЗЫКА В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ НА ДЕТСКОМ ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

Петров Павел Валерьевич

Психолог, специалист-эксперт,
г. Петрозаводск, Республика Карелия

Статья посвящена использованию в психологическом консультировании особой речевой стратегии — метамодели языка. Безусловным плюсом данной стратегии является ее исключительно вербальный характер. Это позволяет использовать метамоделю языка и в дистанционных формах консультирования, включая консультирование с использованием Детского телефона доверия.

Данная речевая стратегия родилась в русле довольно противоречивого направления в психотерапии, именуемом «Нейролингвистическое программирование» (НЛП, NLP). Оценки НЛП настолько противоречивы, что легко умещаются в промежутке от «псевдонаучного подхода к межличностному общению, развитию личности и психотерапии» («Википедия») до «эпистемологии, методологии и технологии моделирования человеческого поведения» (Роберт Дилтс). В нашем контексте нейролингвистическое программирование может быть определено как комплекс средств

для анализа и совершенствования практики психологического консультирования. Подобное определение с одной стороны предоставляет достаточную свободу для психолога-консультанта вне зависимости от его методологических и / или технологических предпочтений. а с другой — четко определяет границы этой свободы вполне конкретной областью ее применения.

Для нейролингвистического программирования как средства психотерапевтической практики характерны следующие методологические предпосылки:

- процессы, происходящие в человеке, а также возникающие при взаимодействии человека с окружающей средой, являются системными;
- любое поведение мотивировано позитивным намерением; для любого поведения существует контекст, в котором оно ценно;
- никакая реакция, опыт или поступок не имеют смысла вне своего контекста или вне отклика, который они за собой влекут. Любое поведение, опыт или реакция могут служить ресурсом или ограничивающим фактором, в зависимости от того, насколько они согласуются с остальной системой;
- человек сам по себе не может быть неэффективен, неэффективны его действия;
- процесс («форма») важнее его содержания;
- люди уже обладают (по крайней мере, потенциально) всеми ресурсами, необходимыми для эффективных действий;
- обратная связь вместо неудачи — все результаты всех действий являются достижениями, позволяют они достигнуть желаемого результата в данном контексте или нет;
- смысл коммуникации заключается в реакции, которую она вызывает, независимо от намерений коммуникатора. Мы не можем не влиять друг на друга;

- карта не есть территория. Слова и символы, описывающие некоторую реальность, не есть сама эта реальность.

Последнее наиболее важно для понимания сути мета-модели как речевой стратегии, используемой в консультировании. В его основе лежит предположение, что в процессе формирования представлений об окружающем мире информация, получаемая при воздействии на органы чувств, проходит ряд фильтров, которые могут ее изменять. Так, в рамках НЛП были выделены следующие информационные фильтры:

- нейрофизиологический — биологические возможности сенсорных систем, которые могут отличаться у различных индивидов;
- социальный — различные социальные, культурологические, семейные, профессиональные воззрения и установки социально-лингвистического сообщества, к которому принадлежит данный индивид;
- индивидуальный — весь уникальный опыт каждого конкретного человека.

В этом случае становится совершенно очевидно, что нет двух одинаковых моделей (карт) окружающей действительности, как нет «правильных» или «неправильных» карт — вне контекста их эффективности в достижении определенных индивидуальных целей.

Для описания процесса формирования таких моделей основоположниками НЛП Джоном Гриндером и Ричардом Бендлером была позаимствована концепция Наома Хомского о глубинных и поверхностных структурах языка. Согласно данной концепции одной и той же глубинной структуре языка, выражающей некий смысл высказывания, может соответствовать несколько поверхностных структур — самих таких высказываний. В НЛП данная концепция была расширена за пределы языка: глубинные структуры были определены Бендлером и Гриндером как весь сенсорный опыт, а поверхностными — все его словесные представления.

Моделирование как создание некой «карты» на уровне поверхностных структур связывалось в НЛП с тремя процессами: обобщением (генерализацией), исключением (опущением) и иска-

жением. Обобщение — это процесс, посредством которого компоненты или части модели мира, созданной субъектом, отрываются от первоначального переживания и начинают представлять всю категорию, по отношению к которой данное переживание рассматривается как пример. Данный процесс лежит в основе обучения. Исключение — это процесс, посредством которого мы выборочно обращаем внимание на определенные аспекты нашего опыта и исключаем другие. Это позволяет нам сосредоточить внимание на определенной части доступного опыта. Так, человек может читать книгу, когда вокруг него люди разговаривают, смотрят телевизор или слушают музыку. Искажение — это процесс, позволяющий нам осуществлять «сдвиги» (попросту — исказить) в восприятии сенсорных данных. Без этого процесса мы не могли бы строить планы на будущее или превращать мечты в реальность. Мы искажаем представление реальности в фантазии, в искусстве, даже в науке. Микроскоп, роман или картина — все это примеры нашей способности к искажению и к искаженному представлению реальности.

В этом смысле метамодель — это набор речевых средств, приемов (преимущественно — в виде вопросов), позволяющих клиенту психолога выйти за пределы его системы создания поверхностных структур. Для использования в рамках психологического консультирования наиболее продуктивным представляется определение метамодели как набора специально сформулированных вопросов, в ходе ответов на которые клиент соотносит собственный сенсорный опыт с тем, что он по этому поводу думает и / или говорит. Подобное определение вполне может быть озвучено и клиенту. Оно позволяет клиенту сохранить в процессе консультирования необходимую активность, а консультанту, избавленному от необходимости «исправлять» некие «неправильные» модели клиента, оставаться достаточно гибким и конгруэнтным.

Сами по себе проявления поверхностных структур и соответствующие им вопросы метамодели из дидактических соображений удобно разделить по перечисленным выше процессам моделирования: обобщение (генерализация), исключение (опущение) и искажение.

Так, исключения могут быть простыми и проявляться в виде следующих высказываний клиента: «Мне страшно», «Я боюсь», «Не знаю», «Стул сломан», «Он не уверен». Соответствующие

вопросы метамоделей могут звучать так: «Что вызывает у вас страх?», «Из-за чего вы боитесь?», «Чего конкретно вы не знаете?». Возможны исключения в виде неполных сравнений, когда не указано, с кем или чем именно сравнивается. Для этого используются такие слова, как «лучше», «хуже», «больше», «меньше», «самый» и т. п. Это могут быть, например, такие высказывания клиента: «Я – лучший», «Хуже всех», «Самый богатый». В этом случае вопросы метамоделей могут быть такими: «Лучший среди кого?», «Хуже кого именно?», «Самый богатый по сравнению с кем?».

Исключения возможны также в виде отсутствия референтного индекса — отсутствия конкретного объекта, о котором ведется речь: человека или предмета. Подобные исключения возможны в виде таких высказываний клиента: «Они не придут», «Так было лучше», «Что там случилось?» и т. п. Им могут соответствовать следующие вопросы консультанта: «Кто именно не придет?», «Как было лучше?», «Что случилось — где?».

Возможны также исключения в виде неспецифических глаголов, когда какое-либо действие описывается без конкретизации самого процесса: «огорчать», «показывать», «демонстрировать», «заботиться», «вредить» и т. п. «Она навредила мне», «Они показали», «Я победил», «Дети заставляют меня наказывать их». Работа с такими исключениями возможна в виде следующих вопросов: «Как именно?», «Что он (она, они) делает (ют) для того, чтобы...».

И наконец возможны исключения в виде обобщенных суждений без указания конкретных данных. Такие исключения могут проявляться в виде следующих высказываний клиента: «Получается, что этого недостаточно», «Видимо, это не серьезно», «Очевидно, что это не так» и т. п. Работа консультанта с такими исключениями возможна через следующие вопросы: «Почему получается, что этого недостаточно?», «Что конкретно говорит вам о том, что это не серьезно?», «На каком основании вы сделали вывод, что это не так? Как это — не так?» и т. п.

Если говорить об искажениях, то прежде всего стоит упомянуть о номинализации. Номинализация — представление непрерывных процессов в виде законченных явлений. По сути, в процессе номинализации какой-либо глагол превращается в существительное. Это такие существительные, как «взаимо-

отношения», «уважение», «решение», «болезнь», «любовь», «образование» и прочие подобные им. Для выявления номинализаций можно использовать 2 способа. Во-первых, это метод «тележки» — представить, можно ли данный объект поместить в воображаемую тележку. Стол, чашка, картина — обычные предметы, которые легко «помещаются» в воображаемую «тележку», в отличие от любви, отношений, уважения и других номинализаций. Другой способ выявления номинализаций — это мысленно поставить проверяемое существительное перед словом «продолжающийся». С номинализациями это получается легко, с обычными (статичными) предметами — нет. Реакции консультанта на номинализации должны быть направлены на то, чтобы превратить существительное в глагол и / или усомниться в завершенности незавершенного процесса. Это могут быть такие вопросы: «Как вы хотели бы, чтобы вас признавали?» — про признание, «Как вы хотели бы, чтобы вам помогли?» — про помощь. Также можно спросить, что человек имел в виду, говоря, например, о любви или нехватке взаимопонимания.

Следующий вариант искажений — это чтение мыслей. Это некое предположение со стороны говорящего, что один человек может знать, что другой думает или чувствует, без прямого сообщения второго об этом: «Я уверен, что он...», «Тебе лучше знать», «Он не верит мне» и т. п. Вопросы для работы с такими искажениями могут быть направлены на подчеркивание отсутствия прямых сообщений от того, чьи мысли в данный момент «читаются»: «Каким именно образом вы знаете, что Х...»: «На чем ты основываешься, когда говоришь, что уверен?», «С чего ты взял, что мне лучше знать?», «Что именно говорит тебе о том, что он тебе не верит?».

Другой тип искажений — это причинно-следственные отношения. Это такие предположения, где какое-либо действие одного человека способствует появлению определенных ощущений и чувств у другого человека: «потому что», «заставить», «из-за...», «если», «то» и др. Речевые реакции психолога могут быть направлены на выяснение механизмов таких причинно-следственных связей: «Каким образом Х вызывает Y?», «Какими именно своими действиями ты заставил его волноваться?», «Какое конкретно твое поведение повлияло на его состояние?», «Исходя из чего ты считаешь, что она стесняется тебя?».

Вариантом таких искажений является комплексный экви-

валент — приравнивание части своего опыта к его общему значению, приписывание (поведению другого) каких-то значений без прямых подтверждений этому. Словами, отражающими такое равенство, могут быть утверждения «это значит», «поэтому», «является», «следовательно» и т. п. Это могут быть такие высказывания клиента: «Ты не поздоровался со мной, значит, ты меня не уважаешь», «Придя сюда, вы сделали важный шаг», «Он опоздал, следовательно, он безответственный». Реакция консультанта в этом случае также может быть направлена на выяснение основания приписывания такого значения: «Каким образом X означает Y», «Каким образом то, что я не поздоровался, означает мое неуважение к тебе?», «Почему вы решили, что, придя сюда, я сделал важный шаг?», «Ты считаешь, что опоздать может только безответственный человек? Уважительных причин не может быть вообще?».

Описание обобщений можно начать с универсальных квантификаторов (кванторы общности). Это слова «все», «каждый», «никто», «всегда», «всякий». Можно привести следующие примеры высказываний клиента: «Все блондинки — дуры», «Все мужики — сволочи», «У меня никогда ничего не получалось». Ответные речевые реакции консультанта могут быть трех типов:

- усиление другими такими же словами («То есть ты хочешь сказать, что все без исключения женщины планеты Земля, имеющие светлые волосы, имеют серьезные проблемы с интеллектуальной деятельностью, никогда не могли нормально ей заниматься, имеют низкие показатели IQ?»);
- предположение в воображении, что может быть иначе («Что будет, если ты вдруг повстречаешь такую женщину с высоким IQ?»);
- попытка раскопать значения («Что для тебя значит, что ты имеешь в виду, когда говоришь, что все блондинки — дуры?»).

Следующий вид обобщений — это модальные операторы. Это слова клиента, которые указывают на отсутствие выбора: «мне следует», «я должен», «я не могу», «это необходимо». Реакции консультанта на такие высказывания могут быть направлены на то, чтобы выяснить возможные (в том числе и негативные) последствия наличия иных вариантов развития событий —

«Что будет, если X не произойдет?»:

- «Я не могу этого сделать», — «Что вас останавливает?»;
- «Мы должны закончить это ко вторнику», — «Что будет, если вы не закончите?»;
- «Я должен заботиться о других», — «Что случится, если вы не будете этого делать?»;
- «Я не могу сказать ему правду», — «Что останавливает вас в этом?».

Использование метамодеи наиболее уместно на таком этапе консультирования, как сбор информации о заявленной клиентом проблеме, ее изучение. Особенно хочется подчеркнуть, что такое изучение должно происходить совместно с клиентом. При этом крайне желательно обсудить с клиентом возможность использования вопросов метамодеи, предупредить, что от клиента потребуется определенная внутренняя работа, которая может вызывать неприятные ощущения. В случае каких-либо затруднений можно предложить клиенту не озвучивать ответ на тот или иной вопрос, просто дать знать, что такой ответ у клиента есть. В качестве одного из вариантов начала работы с метамоделью можно сказать клиенту следующее: «Я предлагаю Вам глубже изучить то, о чем Вы сейчас рассказали. Для этого я могу задавать Вам особые вопросы, суть которых будет состоят в том, чтобы Вы могли соотнести то, что Вы видите и слышите с тем, что Вы по этому поводу думаете и говорите. Это весьма сложное дело, поэтому Вы можете ощутить нежелание отвечать на эти «нелепые» вопросы, якобы возникшие из желания «цепляться к словам». Если Вы не захотите озвучить ответ на тот или иной вопрос, просто дайте знать, что ответ у Вас есть, так как само его наличие важнее того, чтобы я знал его содержание».

В заключение хочется предостеречь от некоторых ошибок использования метамодеи в психологическом консультировании. Прежде всего, это попытки «исправлять» некую «неправильную» (как вариант — «ограничивающую») картину мира клиента. Как указывалось выше, такая «правильность» может быть оценена исключительно клиентом и через призму достижения тех или иных его целей.

Попытки же внешнего исправления картины мира клиента могут вызвать серьезное ухудшение контакта, часто обозначаемое как «сопротивление».

Ошибкой использования метамоделей может быть и недостаточно тонкое (тактичное) ее использование, например, без предупреждения. Отвечать на вопросы метамоделей — это определенная внутренняя работа. И как любая другая работа, она связана с необходимостью тратить силы. Если мотивы таких затрат непонятны, возможно формирование негативных переживаний относительно того, кто так или иначе заставляет эту работу выполнять. В контексте применения метамоделей у клиента такие негативные переживания могут вылиться в убеждение относительно предвзятости консультанта. Клиент может начать думать, что консультант к нему придирается, пытается его безосновательно критиковать, цепляется к каждому слову и т. п.

Также к ошибкам применения метамоделей можно отнести чрезмерную фиксацию консультанта на каком-либо вопросе метамоделей, настойчивые попытки получить на него ответ. Часто это может быть следствием попытки «исправить неверную» картину мира клиента: консультант может быть уверен, что именно ответ на этот вопрос поможет клиенту достичь целей консультирования. Однако все может произойти наоборот: возможна потеря клиентом ощущения «легкости» процесса консультирования, либо процесс консультирования может вовсе застопориться.

МУЛЬТИКЕЙС КАК ПРИМЕР ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ГОРОДА САМАРЫ И САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

Родионова Ирина Валерьевна

Педагог-психолог

ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»

Кудыкина Ольга Владимировна

Педагог-психолог

ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»

Мешалкина Светлана Николаевна

Педагог-психолог

ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»,
г. Самара, Самарская область

Вашему вниманию ниже предлагаются три случая, наиболее полно отражающие особенности работы психологов с детьми и подростками, обратившимися на Детский телефон доверия. Случаи объединяют опыт консультантов, их внутренние открытия, эмоциональные реакции, взгляды на подходы в телефонном консультировании.

Эстафета поддержки.

Дети в своей жизни сталкиваются с рядом трудностей, с разными людьми в разном состоянии, в том числе и опасном для окружающих, особенно детей.

... Разговор произошел в одну из обычных смен. Дрожащим голосом, девочка 14 лет (будем в будущем называть ее Лерой) стала осторожно рассказывать о том, что с ней недавно произошло. Прежде всего, она спросила, точно ли разговор анонимный. Вместе с друзьями она гуляла в спальном районе города, где много гаражей, и немного отстала от своих друзей, чтобы попить воду из уличной колонки. В этот момент ее кто-то схватил, стал лапать, она окаменела, не могла дышать, двигаться, затем на секунду нападавший отвлекся, она вырвалась и убежала. Она его узнала, несколько раз видела, что он охраняет какой-то склад, мужчине лет 70. «Я же была в джинсах и толстовке, ничего не было провоцирующего, и у меня тело не сформировано, как у девушки, а он...». Лера плакала в трубку, сбивчиво все рассказывая. «Я теперь чувствую себя грязной, не хочу жить». У этой девочки было желание, чтобы его наказали, но родителям она боялась рассказать, боялась, что они ее будут ругать. Было сильное чувство вины, что не смогла справиться с ощущением окаменения, что не смогла ударить обидчика.

Постепенно Лера успокоилась, вместе с консультантом размышляла о разных вариантах решения ситуации. Консультант предложила сопровождать абонента, заключили контракт «дружбу», пока запрос девочки не разрешится.

Помню, в самом начале обучения по работе на Детском телефоне доверия, нас учили, что наличие «дружб» с детьми у консультанта — показатель эффективной работы телефона доверия.

За 12 лет существования детской линии в г. Самаре практика сопровождения — контракта «дружбы» — показала себя с положительной стороны.

При работе с запросом каждого ребенка, подростка, обратившегося на Детский телефон доверия, можно использовать следующие 2 методики. Они, как показала практика, эффективны во многих случаях.

1. Лист бумаги делится на 2 части, в левую часть записывается все то, что человек пытался сделать для того, чтобы ситуация изменилась. После заполнения левой части, необходимо перейти к заполнению правой, в которой отмечается «+» или «-», помогало ли это действие в разрешении ситуации или нет. Анализ полезных выборов способствует выработке эффективных форм поведения.

2. Техника «Квадрат Декарта». Она позволяет рассмотреть ситуацию с четырех разных точек зрения. Выполнять ее лучше всего письменно. Разделите лист бумаги на четыре части и в каждую впишите соответствующие пункты (см. рис 1).

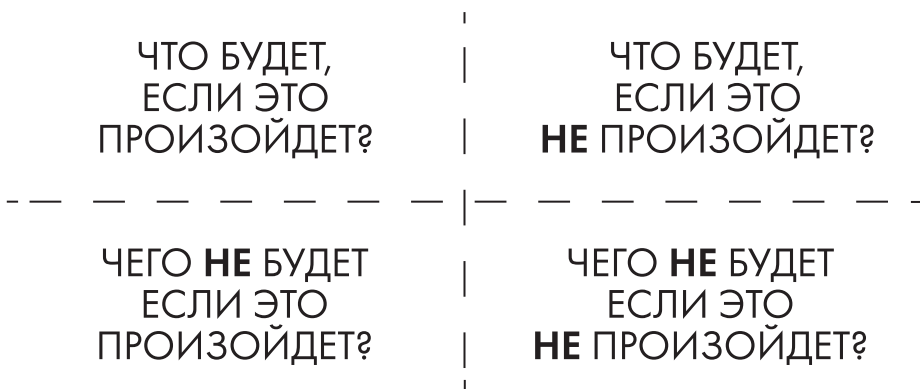


Рисунок 1. Техника «Квадрат Декарта»

Квадрат Декарта помогает прояснить последствия каждого решения. Дело в том, что в ситуации, требующей решения, мы часто фиксируемся на одной позиции: что будет, если это произойдет? С помощью же квадрата Декарта мы рассматриваем одну и ту же ситуацию с четырех противоположных сторон и имеем возможность взвесить последствия любого выбора.

Вернемся к нашей главной героине, Лере. В течение месяца с ней было проведено несколько консультаций, в ходе которых она преодолевала свой страх перед разговором с отцом. Получив поддержку от консультанта, она решила рассказать отцу о случившемся. Девочка не ожидала получить от него отцовскую поддержку. После ее рассказа о случившемся отец поддержал дочь, сказав, что надо было раньше рассказать. Он нашел этого мужчину, жестко с ним поговорил, дочери купил баллончик для самозащиты.

Этот случай помог Лере приобрести внутренние силы, преодолеть страх, почувствовать защиту отца, научиться находить разные варианты решения ситуаций, научиться обращаться за помощью. Это подвигло ее в будущем помочь одной знакомой девочке 11 лет, которая ей в социальных сетях прислала фото с крыши заброшенного здания, с подписью «Спасибо тебе, что ты была в моей жизни». Лера не растерялась, позвонила в службу 112, рассказала, что надо помочь этой девочке, что она может с собой что-то сделать (девочка в течение двух лет наносила себе повреждения).

Девочка, в результате действий Леры, получила помощь. Так одно событие повлекло за собой другое, возникла своеобразная эстафета поддержки, которую подхватила мама этой 11-летней девочки (девочка решила рассказать маме о своих трудностях и переживаниях). Они обратились на очную консультацию к психологу в центр «Семья».

Две жизни спасены в результате психологического сопровождения 14 летней девочки-подростка. И у Леры, и у ее подруги сформирован положительный образ психолога. В дальнейшем, уже во взрослой жизни, если они попадут в сложные жизненные ситуации, девочки будут знать, куда они могут обратиться за квалифицированной профессиональной помощью. Учитывая, что на телефоне доверия нет полноценной обратной связи, такое психологическое

сопровождение юных абонентов вносит огромный вклад в профилактику эмоционального выгорания консультантов.

С мамой говорить больно...

«Без нестандартного мышления и новых концепций
движение вперед невозможно»
(Эдвард дэ Боно)

Сегодня ни для кого не секрет, что жизнь современного человека тесно связана с наличием различных средств массовой информации и средств, позволяющих все время оставаться на связи с внешним миром. Психологическая помощь по телефону — одна из наиболее доступных, адекватных форм социально-психологической помощи современным детям и подросткам. В силу возраста бывает, что детям не всегда доступен реальный визит к психологу, особенно тогда, когда ребенок хочет сохранить свое общение со специалистом в тайне от знакомых, одноклассников и других людей, а иногда и от родителей.

Согласно статистическим данным нашего региона (см. табл. 1) второе место по количеству обращений среди детей и подростков занимает семейная проблематика (в том числе, конфликты между детьми и родителями).

Таблица 1. Распределение звонков на Детский телефон доверия по причинам обращений с 2019 по 2021 гг.

Причины обращения по кодификатору	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Суицид	72	67	82
Семейная проблематика	610	550	471
Требующие защиты прав ребенка	188	129	118
Отношения со сверстниками	516	241	224
Проблемы взаимоотношений полов	405	222	245
Беременность	20	15	11
Проблемы сексуальной сферы	62	37	40
Здоровье детей и подростков	313	199	194

Переживание травмы	68	56	84
Учебные проблемы и проблемы профессионализации	271	117	97
Проблемы социальной адаптации	40	19	21
Проблемы принятия себя	273	203	219
Правовые вопросы защиты прав детей	42	40	12
Другие обращения	4997	2615	2295
Итого	7877	4510	4113

Как известно, семья для ребенка — это место его рождения и основная среда обитания. Семейное воспитание более эмоционально по своему характеру, чем любое другое воспитание, т. к. своеобразным «проводником» его является родительская любовь к детям, вызывающая ответные чувства детей к родителям. Любовь родителей — незаменимый источник восприятия мира, и когда возникают конфликты между самыми близкими, то этот мир рушится. Часто вместе с плачем, обидой, злостью, непониманием «за что?», «что со мной не так?», ребенок обращается к ранее незнакомому консультанту в надежде быть услышанным. Но нередко бывает и так, что несовершеннолетний абонент настолько эмоционально дестабилизирован, что может совершить непоправимое. Здесь бывает крайне важным выбор тех средств и методов, с которыми будет работать консультант линии экстренной психологической помощи.

В рамках данной статьи предлагаем рассмотреть работу консультанта телефона доверия с методикой Эдварда де Боно «Шесть шляп мышления». Эдвард де Боно — британский психолог, консультант в области творческого мышления, писатель. Будучи студентом, изучал медицину, физиологию и психологию. Этим определен его широкий подход к интересующим проблемам, желание разобраться в предмете на стыке дисциплин. Так, по сути, родилась теория шести шляп мышления, которая сегодня является одной из самых популярных разновидностей метода мозгового штурма.

Предпосылкой появления метода стало убеждение, что человеческое мышление в процессе жизнедеятельности постепенно становится ограниченным, приобретает шаблоны и стереотипы. Это обусловлено многими факторами: культурной и социальной средой, религией, образованием, привитыми представлениями

о логике, морали и т. д. Кроме того, мыслительные процессы связаны еще и с настроением самого человека, его эмоциями, интуицией.

Метод 6 шляп — это психологическая ролевая игра (см. рис. 2). Шляпа определенного цвета означает отдельный режим мышления, и, надевая ее, человек включает этот режим. Таким образом, любая проблема рассматривается с разных ракурсов. Это нужно для составления целостного мнения о проблеме.



**БЕЛАЯ ШЛЯПА -
ФАКТЫ**



**ЖЕЛТАЯ ШЛЯПА -
ВОЗМОЖНОСТИ**



**КРАСНАЯ ШЛЯПА -
ЭМОЦИИ**



**СИНЯЯ ШЛЯПА -
СМЫСЛ**



**ЗЕЛЕНАЯ ШЛЯПА -
КРЕАТИВ**



**ЧЕРНАЯ ШЛЯПА -
КРИТИКА**

Рисунок 2. Методика «Шесть шляп мышления»

Как и любая другая, методика имеет свои достоинства и недостатки. Не будем подробно останавливаться на этом вопросе. Хочется отметить, что основное преимущество применения методики в практике телефонного консультирования состоит в том, что дети и подростки в силу особенностей психофизиологического развития охотно воспринимают предложенную форму работы. У несовершеннолетнего абонента происходит переключение внимания, снижение интенсивности эмоциональных проявлений, что является одной из основных задач в работе консультанта, осуществляется работа с чувствами и активизируется процесс мышления. За абонентом сохраняется право принятия решения, но акцентируется его внимание на том, что оно должно быть обдуманым.

Рассмотрим особенности применения методики в работе консультанта на примере обращения абонента. В вечернее время поступил звонок на линию Детского телефона доверия от девочки, 14 лет, которая, только что, в очередной раз поругалась с мамой и хочет сбежать из дома. Абонентка сильно плакала, не сразу смогла сформулировать, что произошло.

А: «Алло... (плачет, всхлипывает) ...она меня достала уже... надоело все...».

К: «Добрый вечер, вы позвонили на Детский телефон доверия. Я вас готова выслушать столько, сколько будет нужно. Слышу, что вы плачете. У вас есть возможность выпить воды, чтобы мы смогли разговаривать».

А: «Да...Сейчас...».

К: «Расскажите, пожалуйста, что произошло? Меня зовут... Как я могу к вам обращаться? Можете назвать любое имя».

А: «Я — Аня. Моя мама меня часто ругает, орет так, что невозможно ей что-то ответить. А еще наказывает меня ни за что. Я уже не хочу со школы домой идти, она все время цепляется, то из-за оценок, то дома надо все делать. Ни отдохнуть, ни с друзьями погулять мне не разрешает. Я хочу сбежать из дома, все равно куда. Надоело все...».

К: «Понимаю...Тяжело, когда между близкими нет понимания».

Далее консультант просит рассказать о случившемся недавно конфликте и чувствах, возникших у абонентки. Абонент рассказывает, что, придя со школы домой, она уснула и к приходу мамы не успела убратсья дома, сделать уроки. Мама накричала на нее, запретила на неделю ходить гулять с друзьями, заставила немедленно начать уборку.

После консультант проясняет ситуацию по поводу отношений в семье между абонентом и ее матерью. «Всегда ли так было?», «Как было раньше?»: собирает социально-психологический анамнез семейной ситуации. Предлагает вместе посмотреть на ситуацию с разных сторон.

К: «Знаешь, Аня, есть такой метод принятия решения: называется «метод шести шляп». Они разного цвета и назначения. Я предлагаю поработать с ними, мы «примерим» несколько и вместе подумаем, как тебе быть дальше, стоит ли уходить из дома? Согласна?».

А: «Да, давайте попробуем».

К: «Представь, пожалуйста, или нарисуй шесть шляп (красную, желтую, черную, зеленую, белую, синюю). Надеваем красную шляпу — это эмоции. Расскажи про них. Задай себе вопрос «Что я чувствую по поводу сегодняшней ссоры с мамой?», а теперь спроси себя «Что я буду чувствовать, если уйду из дома?».

Абонент отвечает, что ей на самом деле страшно, что будет чувствовать себя брошенной, изолированной от мамы, от дома. «Она же не всегда ругает меня», поделилась мыслями девочка. Здесь необходимо попросить рассказать в каких ситуациях мама поддерживает абонента, в какие моменты между ними есть взаимопонимание. Консультант работает с чувствами абонентки. (Можно попросить абонента написать их на листочке).

К: «Надеваем белую шляпу. Рассмотрим только факты: конфликты бывают конструктивными и деструктивными». Консультант кратко рассказывает о них.

К: «То, из-за чего вы ссоритесь с мамой, называется бытовыми конфликтами. Они обычно решаемы. А вот, если ты уйдешь из дома..., как думаешь?».

Абонент говорит, что ссору это не разрешит, а создаст новые проблемы: «Даже, если я уйду к бабушке или подружке, я буду переживать, а потом скучать, наверное...».

Далее, предлагается желтая шляпа — возможности (преимущества). Совместно с абонентом обсуждается перспективный план действий, стратегии поведения в конфликтных ситуациях с мамой, а также концентрируется внимание абонента на том аспекте, что любой конфликт приносит человеку опыт его проживания и решения. В данной консультации абонент, опираясь на реко-

мендации консультанта, приняла решение о том, что она заведет дневник личных дел, в котором распишет, когда и в какое время будет осуществлять какие-либо дела, обсудит это с мамой, прислушается к ее советам. Она также пересмотрит свой режим дня. В качестве одной из рекомендаций консультантом была озвучена возможность обращения на очную психологическую консультацию совместно с мамой с целью проработки трудностей в детско-родительских отношениях.

В процессе практической работы отметим, что далеко не всегда обязательно применение всех шести шляп. Можно предложить абоненту остановиться на трех вышеописанных вариантах. Если ситуация консультирования требует более детальной проработки, соответственно, рекомендуется рассмотреть оставшиеся шляпы. Главное, это отработка запроса абонента, стабилизация его эмоционального состояния и расширение туннельного видения своей проблемы.

Это буллинг?..

Представляется актуальным поделиться с коллегами по работе на ДТД следующим конкретным непростым случаем в направлении расширения представлений об эффективной работе с подростками, обратившимися на ДТД. В телефонной консультации подросток выступает активным участником диалога со специалистом, а не объектом, на который направлены «своеобразные инструменты» из арсенала психологов.

Вашему вниманию предлагается кейс с описанием обращения на ДТД с темой буллинга.

На ДТД обратился подросток, М., 15 лет, с жалобой на буллинг. Он сообщил, что номер ДТД ему дал учитель и рекомендовал обратиться по нему за помощью. По словам подростка, его третируют все в школе, обзывают, унижают, всячески «достают». У него нет сил. Родители знают об этом, пытаются успокоить его, говорят, что «все бывает», «это пройдет». Он также выделил, что учителя видят все, но ничего не предпринимают. В процессе сбора информации было выяснено, что мальчик — новичок в школе. Друзей в школе и в классе нет, он рассказал, что и вне школы испытывает тревогу, трудности в общении. Семья полная, отношения в семье доверительные.

В своем рассказе подросток в ответ на уточняющие вопросы консультанта постоянно использовал обобщающие высказывания, в том числе, оценивающего характера. Он избегал конкретики, описания отдельных случаев его преследования в школе, при этом, был искренен, эмоционально включен, голос его дрожал, были паузы, свидетельствующие, что он сдерживал открытые переживания и др. Сомнений в правдивости его переживаний, проблем в школе не возникало. Тем не менее, у консультанта в процессе диалога возникали внутренние вопросы. В частности, отличает подросток активную травлю, характеризующую буллинг, от своеобразных «проверок новенького», которые часто случаются в подростковой среде. Они порой принимают жесткую форму. Такие явления имеют место быть, когда подросток вливается в новый коллектив, но не занимает «своего места» в нем. В ходе доверительного контакта с мальчиком было приведено описание случая издевательства над человеком, которое случается при буллинге. Ответом была яркая негативная оценка подростка данного негативного поведения с сообщением, что с ним ведут себя не так. Таким образом, возникла ситуативная и эмоциональная возможность помочь подростку различить, что же происходит в школе, травля или «проверка» новичка. Учитывая необходимость создания психологической безопасности подростка (пока он не является гарантом собственной психологической безопасности), консультант предложила ему «внутри, про себя» ответить себе честно, что в школе — травля или проверка «на слабо». Было подчеркнуто, что ответ не надо озвучивать, что это его личное мнение, которое необходимо ему. А точный внутренний ответ поможет. Последовала долгая пауза. Она завершилась словами «со мной не так», произнесенными глухо, медленно. Последовала пауза со стороны консультанта для необходимости осмысления поведения, эмоциональных реакций подростка в консультации, выработки тактики дальнейшей работы.

Таким образом, совместно с подростком мы пришли к заключению, что он находится в ситуации, связанной с необходимостью занять «свое место» в школьной среде, тема буллинга более не поднималась. Тем самым, подростку была дана возможность самостоятельно и психологически безопасно освоить данное решение и вступить на путь по разрешению его базовой проблемы, а именно, трудностей в общении. Далее работа осуществлялась в направлении осознания причин его трудностей в общении,

были рассмотрены способы регулирования собственного поведения в подростковой среде. При этом, психолог не обещала — «все будет хорошо». Более того, был подчеркнут тот факт, что сразу может совсем ничего не получиться, или будет только незначительная положительная динамика. Если он готов изменить ситуацию, ему необходимо настойчиво идти по данному пути. Выбор за ним.

С подростком был заключен устный контракт на продолжение консультативной работы по уже выявленной проблеме в общении и определения «своего места» в среде сверстников. Он перезвонил спустя примерно 1,5 недели и, не скрывая радости, сообщил, что у него все получилось, с ним хорошо общается более половины класса, его даже угостили попкорном. Хотя он отметил, что есть и такие подростки, которые его игнорируют по-прежнему. Данное он сообщил таким тоном, что сразу было заметно, теперь это не «давит» на него, не определяет его жизнь, его настроение. Консультант напомнила о контракте, уточнила вопрос о степени актуальности дальнейшей работы. Ответ был положительным.

Работа в данном случае базировалась на том, чтобы видеть подростка и относиться к позвонившему как к человеку, прежде всего, такому же непонятному, как сам консультант. Помочь подростку встретиться с собой, именно как с человеком непонятым, незнакомым ранее себе, и открыть себя. Далее предполагается идти вместе по пути разрешения конкретных трудностей.

Какими техниками этого можно достичь?

В подобных ситуациях ошибкой со стороны специалиста может быть уход в формальные «тексты», «штампы», цитаты, вопросы, потому что так учили... То есть «потерять», таким образом, как собеседника, так и себя. Порой стоит довольно продолжительное время нам, специалистам, помолчать, подумать без суеты и дать свои честные ответы только себе и внутри себя.

Технологические вопросы актуальны только внутри сложившейся ситуации личностного общения. А личность человека помогающей профессии должна быть в рабочем состоянии.

В заключении отметим, что представленные кейсы иллюстрируют спектр актуальных проблем подростков, которые они решили

доверить специалистам Детского телефона доверия. Принципы работы телефона доверия — анонимность и конфиденциальность — исключают наличие привычной обратной связи. Консультанты не могут знать, как сложились судьбы абонентов. Именно поэтому, разговаривая с абонентами, консультанты стараются построить диалог так, словно это единственная возможность оказать помощь позвонившему. Такой подход делает каждую консультацию поистине уникальной, а консультирование — настоящим искусством, где от психолога требуется, кроме теоретических познаний, виртуозное владение специальными техниками активации решения проблемы и большого терпения, потому что от идеи до полной реализации плана порой проходит очень много времени.

МЕТОДИКА РАБОТЫ С РОДИТЕЛЯМИ ПО ЗАПРОСУ ОБ АГРЕССИВНОСТИ РЕБЕНКА. ОПЫТ КРЫМСКОЙ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Психологи службы Детского телефона доверия
ГКУ РК «Крымский республиканский центр
социальных служб для семьи, детей и молодежи»,
г. Симферополь, Республика Крым

1 этап.

Первой задачей при обращении родителей, позвонивших по причине агрессии детей, является выяснение определения понятия «агрессия» путем постановки уточняющих вопросов. Например, «Как проявляется агрессия вашего ребенка?». Исходя из ответа на этот вопрос, мы можем утверждать, агрессия ли на самом деле у ребенка или родитель путает эту эмоцию с эмоциональностью и т. д.

2 этап.

Объяснение причин, которые могут вызвать агрессию. Причинами агрессии может быть множество факторов. Например, ребенок не может контролировать эмоции, которые у него накопились,

не умеет сказать о своей обиде словесно, это может быть попыткой получить внимание значимых людей, способом завоевать чужую вещь, демонстрацией своей силы. Дети не всегда причиняют вред себе или другим осознанно, чаще всего это выражение обиды, беспомощности, безысходности. У них чаще всего отсутствуют навыки ненасильственной коммуникации.

Выделяют следующие группы причин агрессивности.

- **Семья.** Модель поведения, при которой ребенок открыто проявляет гнев, агрессию, может применять физическое насилие, могла быть увидена у своего близкого окружения — семьи.
- **Личностные особенности.** Есть люди, которые проявляют агрессию исходя из своего плохого самочувствия, чувства вины, заниженной самооценки.
- **Особенности нервной системы.** К агрессии склонны дети с неуравновешенным слабым типом ЦНС. Им сложнее проходить через трудности, их устойчивость к воздействию физического и психологического дискомфорта очень низкая.
- **Социально-биологические факторы.** Выраженность агрессивности может зависеть от социальных установок из-за пола ребенка. Например, мужчина должен уметь драться, «давать сдачи».
- **Ситуационные факторы.** Детям свойственна эмоциональная лабильность, поэтому могут происходить вспышки гнева, раздражительность при случайном триггере. Такая ситуация может произойти из-за плохой школьной оценки, напряжения при выполнении домашнего задания, в связи с физическим дискомфортом, вызванным голодом или утомительной поездкой.

3 этап.

Определение подходящего фактора и поиск способов помощи.

Зачастую при разговоре с родителями так называемых

«агрессивных детей», мы выясняем, что в любом диалоге родитель считает ребенка виноватым. В данной ситуации нам важно донести до родителей, что стоит обратить внимание и на свой стиль общения, который чаще всего имеет ноты обвинения и такой же агрессии.

Исходя из полученной информации, мы выяснили, что самым действенным способом является обучение родителей навыкам ненасильственного общения. Главные тезисы, которые мы доносим до родителей, звучат следующим образом:

Ненасильственное общение имеет четыре составляющих:

- наблюдения;
- чувства;
- потребность;
- просьба.

Для чего это нужно? Чтобы при возникшей претензии к ребенку родитель выражал это не в форме «нападения», а в соответствующей форме из четырех составляющих. Разберем их подробнее на примере запроса одной из матерей: «Мне надоело, что Никита все время ест за компьютером, я уже устала кричать, ничего не меняется».

1. Наблюдение.

Первое, о чем стоит говорить, это о том, что вы видите, замечаете, наблюдаете. Такие слова, как «часто» и «редко», могут способствовать путанице между наблюдением и оценением. Нам важно говорить о наблюдении. В данной ситуации мама должна сказать то, что замечает постоянное скапливание посуды за компьютерным столом и крошки от еды на клавиатуре.

2. Чувства.

На этом этапе важно говорить об истинных ощущениях и чувствах. Например, после констатации факта увиденного, мама должна сказать о том, что ей это неприятно, она чувствует злость,

обиду и т. п. Помните, что, если человек неспособен выражать свои эмоции, это становится тяжелым испытанием для его родственников.

3. Потребность.

На этом этапе пришло время сказать о том, что вы хотите получить в итоге. Например, сказать сыну о том, что вам важно видеть стол чистым и хочется, чтобы все члены семьи употребляли пищу в кухне.

4. Просьба.

Последним этапом является достижение той самой окончательной цели. Например, попросить сына убрать посуду в раковину, а крошки в мусорное ведро.

Итоговая формулировка будет звучать следующим образом: «Никита, когда я вижу 5 тарелок, 2 кружки на твоём рабочем столе и крошки на клавиатуре, я чувствую раздражение, потому что мне хочется видеть твой стол чистым от еды и посуды. Не мог бы ты отнести посуду в раковину, а крошки в мусорное ведро?».

Такое выражение своей потребности звучит намного здоровее, чем «Никита, какой ты неблагодарный, еще раз увижу грязный стол — получишь!».

После донесения нашей основной мысли до родителя, мы чаще всего получаем обратную связь в виде понимания, согласия и признания того, что чаще всего они (родители) вели себя также агрессивно по отношению к своим детям и теперь попробуют использовать навыки ненасильственного общения.

Дети, позвонившие на телефон доверия по проблеме построения коммуникации с родителями, также получают инструкции по навыкам ненасильственного общения.

Данная методика является универсальной и полезной, ведь она исключает проявление жестокости и агрессии в отношениях между людьми.

Помимо того, как стоит преподносить негативные высказывания, наши специалисты объясняют детям и родителям, как реагировать на них. Теория ненасильственного общения Маршалла Розенберга описывает нам четыре варианта реакции на негативные высказывания.

1. Обвинение себя.

Вариант, который выбирают многие дети. Они подвергают свое мнение тяжелому испытанию, потому что негативная реакция родителей обрекает детей на чувство вины и стыда.

2. Обвинение других.

Одним из сложных запросов является звонок от ребенка на тему эгоизма матери в конфликтной ситуации. Например, на высказывание «В жизни не встречала таких эгоистичных матерей, как ты!» родители чаще всего отвечают примерно следующим образом: «Ты не имеешь права так говорить! Я всегда учитываю твои потребности. Настоящий эгоист здесь — ты».

Реагируя на высказывания таким образом и обвиняя другого, мы, скорее всего, испытываем гнев.

3. Ощущение собственных чувств и потребностей.

В этом варианте мы вглядываемся вглубь себя и начинаем вслушиваться в свои потребности. И тогда мы можем ответить на гневливое замечание: «Когда ты так говоришь, мне больно. Я ведь стараюсь учитывать твои предпочтения, и мне нужно, чтобы ты это ценил».

Сосредоточившись на собственных чувствах и потребностях, мы понимаем, что возникшее сейчас чувство боли берет начало потребности признания наших усилий.

4. Ощущение чувств и потребностей других.

И наконец, четвертый вариант реакции на негативное высказывание — направить свет нашего сознания на высказываемые в данный момент чувства и потребности другого человека.

Например, мы можем научить ребенка спрашивать у родителя: «Тебе больно, потому что ты хочешь, чтобы к твоим предпочтениям относились внимательнее?».

Признавая наши собственные потребности, желания, ожидания, ценности и мысли, мы берем на себя ответственность за наши чувства, вместо того чтобы обвинять других.

Техника, о которой нужно не забывать в конфликтах, — это техника «Я-сообщений». Они нужны для того, чтобы высказывать свое недовольство. Мы рекомендуем как родителям, так и детям ею пользоваться, чтобы собеседники услышали и поняли друг друга.

В первую очередь мы объясняем, почему дети могут не слышать родителей. Это связано с тем, что родители чаще всего используют «Ты-сообщения». Например, «Ты отвратительно себя ведешь!». Обвинительный тон такого высказывания отдаляет детей от родителей, заставляет отстраняться и искать безопасное место.

«Я-сообщения» содержат личные местоимения — я, мне, мое. В то время, как самые опасные и вызывающие конфликт «ты-сообщения» начинаются с местоимений второго лица: ты, тебе, из-за тебя и др. Любому человеку, который услышал в свой адрес обвинение, становится неприятно. Затем человек может обидеться либо отреагировать встречным обвинением. Например: на сообщение «Опять ты устроил беспорядок, у меня уже нет сил, это все убирать!» чаще всего можно услышать: «Ты эти правила установила — ты и выполняй».

Как общаться с детьми при помощи «Я-сообщений»?

Мы считаем важным донести до родителей все тонкости этой техники.

1. Родителям стоит применять «Я-сообщения» и в положительном контексте. Малышу необходимо чувствовать любовь родителей. Чаще говорите ему: «Я восхищен твоим умением», «Мне нравится твое отношение», «Я люблю тебя».

2. Когда высказывается ребенок, родителю следует не перебивать.

Из-за неумения грамотно выражать эмоции, ребенок может делать это некорректно, что следует ему простить. Для начала выслушайте все, что он вам рассказывает, задавая уточняющие вопросы.

3. Родителю стоит обучить детей применению «Я-сообщения».

Высказывание детьми капризов в форме «Я-сообщений» значительно облегчит задачу родителя. Пусть он расскажет о том, как он себя ощущает.

Например, сын говорит вам: «Мама, я не хочу завтра ехать к бабушке». Вы отвечаете: «Ты устал и хочешь остаться дома отдохнуть?». Или дочь пришла с улицы и заявляет: «Я не буду больше играть с Таней, она жадина!». Можно переформулировать: «Ты злишься, что она не дала тебе свою куклу?». Такие фразы позволяют сделать контакт с ребенком более тесным, так как ребенок чувствует, что его понимают и помогут с решением трудностей.

4. Критика родителя должна касаться конкретных действий, а не личности ребенка.

Выражать недовольство необходимо, не переходя на личности. «Я-сообщения» позволяют высказать собственные чувства вместо обвинений ребенка: «Я расстраиваюсь, когда ты разбираешь игрушки», а не «Ты опять разбросал все игрушки», и ни в коем случае не «Ты — неряшливая девочка, раз разбираешь игрушки».

Главный посыл, который мы пытаемся донести до родителей, заключается в следующем: ребенок после вашего с ним разговора должен понять, что он родителям дорог, но конкретный поступок их огорчает.

Мы рекомендуем использовать технику ненасильственного общения в совокупности с «Я-сообщениями» как родителю, так и ребенку, позвонившему на Детский телефон доверия. При их использовании улучшения в решении конфликтов не заставят себя ждать.

КОГНИТИВНО-ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ПСИХОТЕРАПИЯ (КПТ). ЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ И ВОЗМОЖНОСТИ В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ НА ДЕТСКОМ ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

Карпова Татьяна Анатольевна

Психолог, супервизор Детского телефона доверия,
ОГКУ «ЦСПСид "Огонек" г. Томска»,
г. Томск, Томская область

«Все проблемы — в голове!». Вам наверняка доводилось слышать такое утверждение. Иногда достаточно уловить знакомый запах, почувствовать прикосновение, ощутить «дежавю» — и в голове всплывают воспоминания, активизируются привычные схемы действий, словно кто-то невидимый нажал на кнопку «Пуск». Повышается тревожность, откуда-то возникают забытые или, скорее, спрятанные поглубже страхи, нарастает дискомфорт.

Почему это происходит? Можно ли держать свои эмоции под контролем? Как не совершать неадекватных действий, находясь под влиянием внешних раздражителей? На эти вопросы помогает ответить когнитивно-поведенческая терапия (КПТ).

В каких случаях применяют КПТ?

Психологи прибегают к методам, техникам, приемам когнитивно-поведенческой терапии, чтобы помочь клиентам справиться с:

- тревожными расстройствами;
- депрессивными состояниями;
- нарушениями пищевого поведения;
- паническими атаками;
- фобиями;

- обсессивно-компульсивными расстройствами;
- наркотической или алкогольной зависимостью;
- асоциальным поведением;
- посттравматическим стрессовым расстройством (ПТСР);
- приступами гнева;
- нарушениями сна;
- психосоматическими заболеваниями (колит, синдром раздраженного кишечника, гипертония, бронхиальная астма, головные боли и др.).

КПТ дает хороший эффект, если у клиента возникают трудности в общении, выстраивании контактов с другими людьми и поддержании этих контактов. А еще когнитивно-поведенческие приемы помогают победить перфекционизм, прокрастинацию и повысить самооценку. Согласно когнитивной модели эмоции и поведение людей зависят от восприятия ими различных жизненных обстоятельств. Не события сами по себе определяют самочувствие людей, а способ, которым они их истолковывают. Существует ряд негативных стилей обработки информации:

- «Чтение мыслей»;
- «Гадание»;
- «Катастрофизация»;
- «Использование ярлыков»;
- «Обесценивание»;
- «Негативный фильтр»;
- «Сверхобобщение»;
- «Дихотомическое мышление»;

- «Долженствование»;
- «Эксцентрические персонализации»;
- «Обвинения»;
- «Несправедливые сравнения»;
- «Ориентация “сожалеть”»;
- «Что, если».

В распоряжении психологов, работающих в направлении когнитивно-поведенческого подхода множество методов, техник, упражнений, которые помогают решить конкретную задачу: распознать когнитивные искажения, проанализировать момент их появления и найти пусковой ключ, разобрать паттерны неконструктивного поведения, а затем — выстроить новый алгоритм действий и закрепить его как правильный. Это позволяет снизить уровень напряжения, тревожности, устранить негативные переживания, выровнять психоэмоциональное состояние клиента.

Последовательность действий при АВС-анализе.

1. Демонстрация клиенту связи между событиями, мыслями, поведением и реакциями.
2. Разъяснение скоротечности автоматических мыслей и побуждение клиента к установлению контроля над ними.
3. Заполнение АВС-таблицы для сбора коллекции автоматических мыслей.
4. Совместный с клиентом АВС-анализ переживаний и проверка того, что клиент понял процесс анализа событий.
5. Мотивирование клиента к заполнению АВС-таблицы и самостоятельной работе с таблицей дома.

Для фиксации промежуточных убеждений к автоматической мысли клиента мы задаем вопросы:

- Что эта мысль для Вас значит? (Получаем ответ и к ответу задаем следующий вопрос).
- Когда Вы думаете так, что Вы думаете о себе?
- Когда Вы думаете так, на каком основании Вы это думаете или говорите?
- Каким представлением или правилом Вы руководствуетесь, когда думаете так?
- Когда Вы думаете так, что Вы думаете о мире?
- Когда Вы думаете так, что Вы думаете о своей жизни?
- Когда Вы думаете так, что Вы думаете о других людях?
- Когда Вы думаете так, каким Вы должны быть, как должно быть?

Глубинные убеждения формируются в детстве, когда ребенок взаимодействует со значимыми людьми и приобретает жизненный опыт. Клиенты могут организовывать свой опыт в две категории паттернов:

- деструктивные, которые когда-то точно отражали окружающий мир, но перестали ему соответствовать, когда мир изменился;
- паттерны, которые всегда были ложными и искаженными.

Категории глубинных убеждений.

Все глубинные убеждения можно разделить на две категории:

- беспомощности;
- неприятия.

В работе с убеждениями существует метод «Список критических событий и жизненных ориентиров», который включает в себя 4 этапа:

- составление списка самого значимого опыта жизни. Важно собрать три списка: 10 критических событий детства, 10 — подросткового периода и 10 — из взрослого возраста;
- подробно проанализировать все события и эмоции клиента по поводу этих событий;
- поиск центральных мыслей для каждого из перечисленных событий. Что клиент тогда говорил себе, что его так расстроило? К каким выводам о себе, о других людях и о мире привело это событие?;
- вернитесь к началу списка и проработайте его до конца, обращая внимание на повторение тем или мыслей.

Глубинные убеждения имеют ряд особенностей и характеристик, описанных ниже:

- глубинное убеждение — это всего лишь идея. Оно не является непреложной истиной;
- убеждение может быть полностью или в значительной степени искаженным;
- корни глубинных убеждений уходят в детство. В момент своего возникновения убеждение могло отражать правду, а могло и не отражать;
- глубинное убеждение может быть активным и неактивным;
- под воздействием неблагоприятных обстоятельств глубинное убеждение может активизироваться;
- глубинное убеждение может оставаться активным, даже если присутствуют доказательства обратного. Когда глубинное убеждение активизируется, то клиент легко воспринимает доводы, подтверждающие его, но отвергает любые противоположные. Это похоже на фильтр, который пропускает только факты, подтверждающие его.

Когнитивная терапия предлагает множество стратегий,

позволяющих изменять негативные глубинные убеждения и формировать иной, более реалистичный взгляд на себя, окружающих и на мир в целом. В природе глубинных убеждений лежат «Компенсаторные стратегии»: это поведенческие стратегии, которые выработал клиент, чтобы справиться с неприятным для него глубинным убеждением. Иногда компенсаторные стратегии являются оптимальными способами реагирования на обстоятельства. Ошибка заключается в том, что клиенты применяют эти компенсаторные стратегии чаще, чем это необходимо, и забывают о других, более функциональных способах поведения.

Вопросы для анализа компенсаторных стратегий:

- Откуда у Вас это убеждение?
- Когда появилось такое решение, при каких обстоятельствах?
- Что закрепило данное убеждение?
- Что подтверждает это убеждение сейчас?
- Как можно переформулировать убеждение сейчас?

В заключении важно предложить придумать минимальное действие, которое будет помогать в поддержании переформулированного убеждения и в достижении цели терапии.

Убеждение в контексте жизненного опыта исследуется вопросами, сформулированными в зависимости от направления убежденности.

Вопросы направлены на выявление алогичности установок:

- Что означает для вас данное убеждение?
- Какие факты, наоборот, опровергают его?

Вопросы, побуждающие оценить правомерность своих опасений:

- Предположим, что произойдет самое худшее, то что же это

будет?

- Что случится, если...?

Вопросы про гедонистические установки:

- Зачем вам надо обязательно обладать...?
- Как вы чувствуете себя, если не имеете...?
- Что для вас значит иметь...?

В работе с катастрофизацией как одной из ошибок мышления применяется антикатастрофизирующая практика. Алгоритм данной практики состоит из 7 пунктов.

- Перечислите ситуации, в которых клиент катастрофизирует.
- Запишите предрекаемый в каждой ситуации урон.
- На шкале от 1 до 100 отметьте значение того урона, который клиент предполагает («1» равнозначно отсутствию каких-либо потерь, «100» — ужасающим потерям).
- После дискуссии, опровергающей преувеличение, попросите клиента представить лучший возможный исход для каждой ситуации. Отметьте этот исход на шкале от 1 до 100.
- Пусть клиент решит, опираясь на прошлый опыт, что более вероятно — наилучший исход или катастрофа.
- После того как событие произойдет, пусть клиент сверится со шкалой и оценит, насколько точно он предсказал степень опасности.
- Клиенты должны упражняться в антикатастрофизировании регулярно, пока они не будут оценивать предполагаемую опасность более реалистично.

В приложении представлены техники и упражнения, применяемые в когнитивно-поведенческой терапии. Хочется отметить,

что подобных психотерапевтических упражнений в практике у психологов великое множество. Объединяет их одна цель — это самопомощь. Делая эти упражнения, Вы научитесь самостоятельно воздействовать на себя и тем самым помогать себе: устранять или уменьшать неадекватные проявления своего поведения, преодолевать тревогу или страх, снимать стресс, повышать свою творческую активность и лучше понимать себя. Рекомендую использовать в работе на ДТД.

УТРАТА РОДИТЕЛЕЙ. КАК ЖИТЬ ДАЛЬШЕ?

Щеколдина Олеся Юрьевна

Заведующий отделением экстренной психологической помощи
БУ ХМАО — Югры «Нефтеюганский комплексный центр
социального обслуживания населения»,
г. Ханты-Мансийск, ХМАО – Югра

Чижова Наталья Валерьевна

Психолог, исполняющий обязанности супервизора
БУ ХМАО — Югры «Нефтеюганский комплексный центр
социального обслуживания населения»,
г. Ханты-Мансийск, ХМАО – Югра

Самое тяжелое событие, которое может произойти в жизни ребенка, — это утрата родителей. Когда родители умирают или их лишают родительских прав, ребенок оказывается на попечении государства, и в его судьбе принимают участие взрослые, задача которых — насколько возможно смягчить и восполнить утрату.

Ребенок, как и любой человек, — целостное существо, в котором физическое, эмоциональное и духовное связано неразрывно. И двойная травма, которую переживают дети, — характер отношений в родной семье и сам факт разрыва с семьей — наносит урон всем сферам развития: здоровью, интеллекту, самосознанию и чувствам, отношениям с другими людьми.

Утрата семьи

Дети, чьи родители лишены родительских прав, переживают

двойную жизненную травму: с одной стороны, это плохое обращение в родной семье и негативный жизненный опыт, с другой — сам факт разрыва с семьей.

Такую вынужденную разлуку ребенок воспринимает почти как смерть своих родителей. Традиционные представления о том, что дети «маленькие, ничего не понимают», что «им все равно» и «они быстро все забудут» — ошибочны. Дети точно так же, как и взрослые, чувствуют боль утраты близких отношений, но у них гораздо меньше возможностей защищаться, по сути, только один: стараться не думать о том, что с ними случилось.

Еще одно традиционное заблуждение — считать, что ребенок не может любить родителей, которые так плохо с ним обращаются. А если любит — значит «сам ненормальный». Однако сохранение привязанности к родителям как раз является одним из признаков «нормальности» ребенка. Просто эти дети любят своих родителей не такими, какие они есть, а такими, какими они должны были бы быть, додумывая хорошее и не замечая плохое.

Детям трудно адекватно оценить причины изъятия их из семьи, и они могут воспринимать это как насилие, а представителей органов опеки — как агрессоров. Но даже тогда, когда перемещение было ожидаемым, дети испытывают страх и неуверенность, чувствуют себя зависимыми от внешних обстоятельств и незнакомых им людей.

Привязанность и семья в жизни ребенка

Глубокие эмоциональные связи со значимыми людьми служат основой и источником жизненных сил для каждого из нас. Для детей — это жизненная необходимость в буквальном смысле слова: младенцы, оставленные без эмоционального тепла, могут умереть, несмотря на нормальный уход, а у детей постарше нарушается процесс развития.

Потребность в привязанности — врожденная, однако способность ее устанавливать и поддерживать может нарушиться из-за враждебности или холодности взрослых. Именно родительская депривация и последствия жестокого обращения являются основной причиной диспропорционального развития детей — «социальных сирот».

Все же большинство детей, чей опыт жизни в семье не был катастрофическим и чье доверие к взрослым подорвано не окончательно, ждут новую семью как средство исцеления от одиночества и покинутости, с надеждой на то, что в их жизни все еще будет хорошо.

Однако простого перемещения в новую ситуацию не всегда достаточно для того, чтобы «новая» жизнь сложилась хорошо: прошлый опыт, навыки и страхи остаются с ребенком.

Нарушенная идентичность

Идентичность можно определить, как знание того, из каких разных частей состоит наша личность. Это принятие себя, необходимое для того, чтобы успешно продвигаться по жизни с ощущением собственной целостности.

Сумма знаний о себе как результат анализа собственного жизненного опыта концентрируется в виде ответов на вопросы: «Кто я?», «Какой я?». Но отношение к этому знанию, принятие себя, возникает благодаря соотношению с системой социальных координат, нормами и ценностями той семьи и того общества, в котором живет человек. Рождаясь, ребенок физически отделяется от матери. Однако вплоть до подросткового возраста семья служит «психологической утробой», эмоционально питая и защищая ребенка.

У ребенка чувство «Я» вырастает из чувства «Мы», и для него вопрос «Кто я?» по сути значит «Чей я?». Ощущение принадлежности — это альтернатива одиночеству, источник жизненных сил: я — их, я нужен, меня любят — «Я ЕСТЬ».

Принадлежность семье не только определяет самовосприятие, но и задает вектор направления жизненного пути: «Откуда я?», «К чему я иду?».

Дети-«социальные сироты» оказываются в ситуации чрезмерно ранней социальной эмансипации от семьи. И их психологическая жизнеспособность не выше физической жизнеспособности ребенка, родившегося значительно раньше срока.

Разлука с семьей приводит не только к разрыву отношений

привязанности, но и к перемене социального и психологического статуса. С утратой основных ориентиров (семья и ближайшее окружение) нарушается восприятие себя и собственной жизни. Оно приобретает неустойчивый и фрагментарный характер, в результате чего создается ощущение неадекватности.

Знание о своих предках и своей семье — «чувство корней» — помогает человеку понять, каково его место в истории этой семьи и в жизни в целом, это знание тесно связано с понятиями «долг» и «смысл жизни», оно позволяет определить жизненные задачи и осознать значимость собственного жизненного пути.

Сохранение важных для ребенка связей с другими людьми, допустимых привычек, личных, в том числе памятных, вещей, восстановление жизненной истории самого ребенка и сбор сведений о его семье (составление «Книги жизни») частично смягчают боль потери и способствуют формированию идентичности.

При этом необходимо помнить, что идентичность ребенка несет в себе как положительные, так и отрицательные черты его кровной семьи. Этим объясняется частое стремление к воспроизведению детьми поведенческих моделей, принятых в кровной семье. Дело не только в научении («все мы склонны поступать с другими так, как когда-то поступали с нами»), но и в своеобразном подтверждении лояльности, верности своей родной семье со стороны ребенка. Дети, разлученные с родителями, которых они помнят, страдают не только от разлуки, но и потому, что не получили «родительского благословения» на свой дальнейший путь, разрешения жить счастливо и убеждения в том, что они не виноваты в разрыве с семьей.

Обычно требуется специальная терапевтическая работа для того, чтобы отделить любовь к кровным родителям от стремления «следовать за ними». Ребенок не может судить своих родителей, сохранение уважения к ним и благодарности за свою жизнь — естественное и необходимое чувство, отсутствие которого ведет к глубоким психологическим проблемам. Но это не значит, что ребенок должен повторять их ошибки. Именно из любви к своим родителям ему предстоит научиться справляться с трудностями и добиваться успеха, строить свою жизнь и отношения с людьми, то есть сделать то, чего хотели, но не смогли родители.

Часто встречающееся заблуждение заботящихся о ребенке взрослых — «он ненавидит своих родителей». На самом деле ребенок, обвиняющий своих родителей и ругающий их, «застрял» в фазе острого аффекта переживания утраты, и это препятствует его дальнейшему личностному развитию и отношениям с людьми. То, что по-настоящему нужно ребенку в такой ситуации, это помощь взрослых в том, чтобы отреагировать на свой гнев приемлемым образом и перейти к стоящей за ним потребности в родительской любви, постоянстве и заботе.

Очевидно, что никакая терапия не сможет эффективно помочь, если одновременно с ней в жизни ребенка не появится новая семья.

Опыт показывает, что позитивные изменения в поведении ребенка происходят постепенно и вопрос времени — очень серьезный. Достаточно помнить, сколько времени ребенок «учился жизни» в кровной семье, чтобы не ждать от него быстрых результатов. Принятие личности ребенка, укрепление привязанности к нему, терпеливое поощрение развивающихся положительных черт, поддержка и предоставление альтернативных, социально адекватных моделей поведения постепенно приводят к тому, что новый опыт усваивается и начинает приносить плоды.

Телефон доверия как ресурс переживания утраты

В службу Детского телефона доверия в Ханты-Мансийском автономном округе — Югра на базе БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» ежегодно поступает около 13000 обращений.

На телефоне доверия с переживанием утраты приходится сталкиваться достаточно часто. За период 2018–2022 гг. по проблемам утраты родителей, усыновления, конфликтов в новой семье, по вопросам опеки, попечительства, приемной семьи поступило 325 обращений (таблица 1).

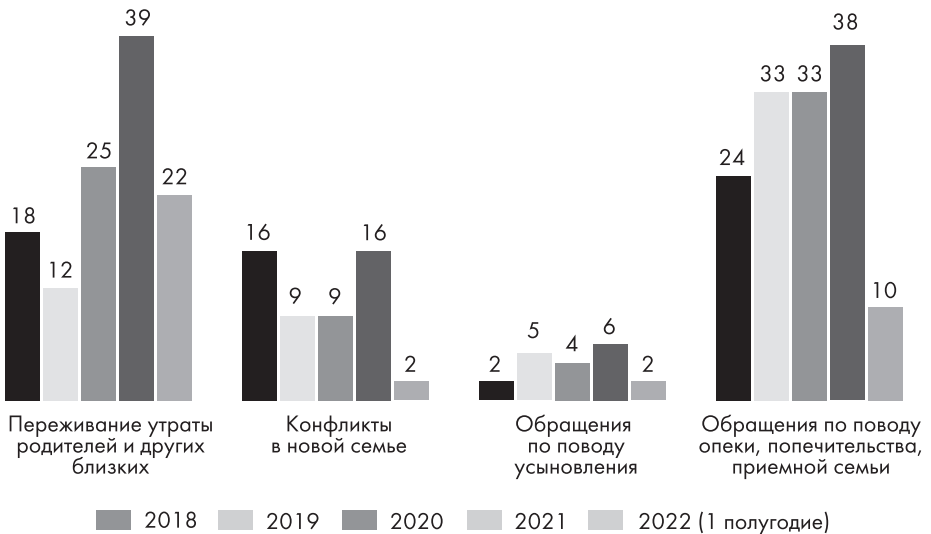


Таблица 1. Количество обращений на линию Детского телефона доверия БУ ХМАО — Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения», ед.

Всем абонентам, обратившимся в службу, была оказана психологическая помощь и поддержка в разрешении возникших трудностей, предоставлена информация, направленная на повышение психологической и юридической грамотности в вопросах разрешения конфликтных ситуаций, защиты прав несовершеннолетних. Показана возможность интеграции ресурсов и совместных усилий в решении возникших проблем. В необходимых случаях проведена кризисная интервенция.

Ежегодно на линии Детского телефона доверия, функционирующего на территории ХМАО — Югры, проводятся окружные акции с целью информирования граждан о деятельности экстренной психологической помощи по телефону. Информация о проведении акций размещается в средствах массовой информации, направляется в общеобразовательные, социальные, медицинские учреждения, учреждения культуры и спорта, органы опеки и попечительства, КДН, СО НКО округа.

С 1 по 31 марта 2021 года на линии службы Детского

телефона доверия под единым общероссийским номером 8 800 2000 122 проходила акция «Чужих детей не бывает», направленная на оказание психологической помощи семьям, воспитывающим или желающим принять на воспитание детей, а также детям, живущим в усыновительских или опекунских семьях.

Поводом обращения на телефон доверия стали следующие вопросы:

- Как адаптироваться к изменениям в новой семье?
- Как конструктивно решать конфликты?
- Как справиться с тревогой, обидой или раздражением на родителей?
- Как восстанавливать психологические ресурсы?
- Как рассказать ребенку о его биологических родителях?
- Как справиться со страхом, сомнениями и неуверенностью в процессе воспитания детей?

В результате информационной кампании в рамках проведения акции приняли участие в освещении мероприятия:

- 22 департамента образования;
- 35 учреждений социального обслуживания населения;
- 37 учреждений высшего или среднего профессионального образования;
- 81 медицинское учреждение;
- 19 органов опеки и попечительства;
- 15 отделов по организации деятельности муниципальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- 90 НКО;

● 53 СМИ.

Также размещена информация о проведении акции на официальных сайтах администрации городов округа, сайтах печатных изданий округа (всего 18 публикаций), размещена информация о проведении акции в популярной социальной сети.

В период проведения акции было информировано 135 314 граждан о возможности получения психологической помощи по телефону по вопросам переживания ребенком потери родителя, его опеки, попечительства, усыновления, а также по другим проблемам детства (таблица 2).

Таблица 2.

Тип учреждения	Количество проинформированных граждан — получателей услуг	Количество размещенных информационных материалов на стендах учреждений
Социальные учреждения	3211	121
Медицинские учреждения	13 610	162
ВУЗы	1655	12
Учреждения культуры и спорта	10 235	41
Образовательные учреждения	91 543	1593
НКО	13 021	18
Органы опеки и попечительства	2039	18
ВСЕГО:	135 314	1965

В период проведения акции поступило 12 звонков по данной проблематике. Наибольшее количество звонков поступило от мужчин — 58 %; от женщин — 42 %; 50 % обращений по данной тематике было от абонентов в кризисном состоянии.

Как правило, в период переживания утраты дети нуждаются в поддержке окружающих и в такой социальной среде, где они чув-

ствовали бы себя свободно, выражая любые эмоции. Ребенку приносит облегчение знание того, что чувства и сила переживаний являются типичными в данной ситуации. Что переживание горя — это период сильного душевного волнения и боли. Что даже обычное переживание горя порой приобретает причудливые формы. Даже маленькому ребенку нужно знать, что горе — это переживание, у которого есть начало и конец. Важно, чтобы ребенок видел, что взрослые погружаются в горе, а затем постепенно выходят из него и двигаются дальше, чтобы ребенок мог разделить со взрослыми свои чувства и переживания и получить бесценный опыт прощания.

Дети, потерявшие родные семьи, и их приемные родители — очень чувствительные клиенты. Проблемы, с которыми они обращаются к специалистам, причиняют им вполне реальную, а иногда нестерпимую боль. И для них правильная оценка ситуации специалистами, быстрота в оказании помощи и отношения с теми, кто помогает, жизненно значимы! И в этом нелегком пути абоненту может помочь консультант на телефоне доверия.

«НЕВИДИМЫЙ ЗАЩИТНИК» — ПРАКТИКА ДВУХСТОРОННЕЙ ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

Кузнецова Мария Алексеевна

Директор Областного государственного казенного учреждения
«Челябинский областной центр социальной защиты “Семья”»,
г. Челябинск, Челябинская область

Телефон доверия в городе Челябинске организован и работает с 1991 г. В октябре 2010 г. был подключен федеральный номер Детского телефона доверия 8 800 2000 122. За 12 лет работы Детского телефона доверия в центре «Семья» отработано более 360 тысяч обращений, из них 80 % — это обращения от детей. Челябинская область по обращаемости на ДТД много лет находится в тройке лидеров телефонного консультирования.

Всего в Челябинской области 4 линии ДТД, две из них — в ЧОЦСЗ «Семья», это стабильно работающая команда опытных психологов и юристов.

При анализе обращений нашими специалистами была отмечена высокая потребность абонентов в консультировании по социально-правовым проблемам. За год на линию по данным вопросам поступает около 8 % звонков. Основная тематика обращений следующая:

- правонарушения среди подростков;
- жестокое обращение в семье;
- буллинг, кибербуллинг;
- права несовершеннолетних;
- правовые вопросы при расторжении брака в отношении детей.

Для обратившихся с психологическими проблемами абонентов зачастую для разрешения конкретной кризисной ситуации необходима одновременно помощь не только психолога, но и юриста. Иными словами, при оказании двухсторонней помощи в телефонном консультировании абонент получает двойную пользу от оказанной услуги.

Обобщая опыт работы линии, в 2020 г. было принято решение разработать и описать практику двусторонней психолого-юридической проработки кризисных ситуаций для наших абонентов на основе составления кейсов телефонного консультирования.

Суть практики «Невидимый защитник» в телефонном консультировании состоит в том, что правовая поддержка абонентов на линии Детского телефона доверия является одной из составляющих психологического консультирования. В определенный момент разговора психолог понимает необходимость подключения юриста и встраивает его в консультацию как итог или как дополнение к разрешению кризисной ситуации абонента. В одном звонке ребенку и семье оказывается психолого-юридическая помощь.

В 2021 г. практика двухстороннего консультирования была представлена на XII Всероссийском форуме «Вместе — ради детей!» в г. Сургуте как опыт психолого-юридического консультирования в одном звонке. Был предложен к просмотру видеоролик «Стоп-угроза!» по правовому просвещению абонентов, обратившихся на Детский телефон доверия. В данном видеоролике воспроизведены фрагменты реальных диалогов в триаде: психолог, абонент, юрист. В видеоматериале наглядно показано, что абонент может непосредственно во время разговора получить ответы на интересующие его вопросы от психолога и юриста. Благодаря этому абонент выстраивает дальнейшее направление собственных действий по разрешению кризисной ситуации и приобретает чувство определенности и уверенности в собственных силах.

Цель практики «Невидимый защитник» — психолого-юридическое консультирование в одном звонке.

Целевая аудитория: дети, родители детей либо лица, их замещающие, и иные граждане, специалисты, работающие с детьми.

Задачи практики: двусторонняя психолого-юридическая проработка кризисной ситуации; достижение правовой уверенности абонента; приобретение психологической устойчивости в поведении ребенка после звонка.

Кейсы практики «Невидимый защитник» отделения экстренной линии Детского телефона доверия ЧОЦСЗ «Семья».

Кейс №1.

Девочка 14 лет обратилась в критическом состоянии с суицидальными намерениями из-за напряженных отношений с родителями, ведущими асоциальный образ жизни. В ходе разговора выяснилось, что для разрешения данной ситуации необходима консультация юриста о защите прав девочки.

Консультант (К): Детский телефон доверия, слушаю вас.

Абонент (А): У меня тяжелые отношения с родителями. Они де-

дерутся, а потом мирятся, выпивают и постоянно на меня давят. Я устала бояться их ссор, устала ждать агрессию в свой адрес.

К: Тебя очень тяготит обстановка дома?

А: Да. Я устала и больше ничего не хочу. Вот, решила позвонить вам.

К: Ты думаешь о смерти? Хочешь с собой что-нибудь сделать?

А: Да. Я больше не могу все это выносить.

К: Ты можешь сказать, что собираешься сделать?

А: Сейчас я ушла из дома, решила погулять до вечера, а потом повешусь на дереве на своем любимом месте.

К: Знаешь, мне очень бы не хотелось, чтобы ты это сделала. Я рада, что ты позвонила. Мне кажется, это говорит о том, что ты хочешь жить и справиться с тем, что тебя так тяготит. Мне очень хочется тебе помочь, но для этого пообещай мне, что ничего не будешь с собой делать.

А: Я не знаю, как все наладить, у меня нет сил справляться со всем этим.

К: Ты говоришь, что больше нет сил. А откуда ты раньше их брала?

А: Моя тетя, папина сестра, раньше меня очень поддерживала. Я часто сбегала к ней и могла переночевать у нее и даже пожить недельку. А сейчас родители против этого, и я с ней уже месяц не виделась.

К: Сейчас тебе очень трудно справляться без ее помощи?

А: Да, я скучаю по ней. Без нее все это терпеть просто невыносимо.

К: А кроме тети еще кто-нибудь знает о том, что с тобой

сейчас происходит?

А: Моя подруга знает. Она меня уже пыталась отговорить, и взяла с меня обещание, что я позвоню вам, прежде чем решусь что-нибудь сделать.

К: У тебя есть люди, которые за тебя переживают. И ты говоришь, что устала от того, что происходит. Это больше походит на то, что ты запуталась.

А: Наверно, так и есть. Я не хочу никому делать больно, но я не знаю, как можно что-нибудь поменять. Я так устала, другого выхода уже не вижу, но вдруг он есть.

К: Я рада, что в тебе сильное желание жить, и ты пытаешься найти повод остаться. Как ты думаешь, что может придать тебе сил и вселить надежду?

А: Если бы я могла жить у тети, только родители сопротивляются.

К: Можно попробовать организовать твоё место жительства у тети.

А: Я уверена, что родители на это не согласятся.

К: Их мнение не обязательно, если за тебя вступятся другие люди.

А: Я не знаю, как это все сделать. Я бы хотела понять, как это устроить.

К: Знаешь, это можно прямо сейчас и выяснить. У нас юрист на линии работает. Она может тебе рассказать о том, как можно защитить твои права в данном случае. А потом, твоя тетя может позвонить и обсудить дальнейшие шаги. Как тебе эта идея? Ты готова побороться за своё благополучие?

А: Да, готова. Я бы хотела услышать мнение юриста.

Юрист (Ю): Здравствуй, у тебя тяжелые условия жизни с родителями, но можно попробовать их изменить. Хорошо, что есть поддержка взрослого человека в лице твоей тети. Я так понимаю, тетя согласна, чтобы ты проживала с ней постоянно?

А: Да, согласна.

Ю: Тогда созвонись с тетей и вместе сходите в органы опеки и попечительства того района, где ты проживаешь. Специалисты опеки проведут проверку условий, в которых ты проживаешь. Они имеют право подать иск в суд об ограничении твоих родителей в родительских правах или о лишении родительских прав. Различие в том, что ограничение в родительских правах происходит сроком на 6 месяцев. Если в течение полугода родители не смогут изменить отношение к ситуации, то в дальнейшем их могут лишить родительских прав. Твоя тетя может оформить попечительство, и ты сможешь на законных основаниях проживать вместе с ней.

А: Спасибо, я так и сделаю, думаю, тетя меня поддержит. Я не представляла, что за меня могут заступиться.

Ю: Как ты сейчас себя чувствуешь, учитывая принятую информацию?

А: Знаете, у меня появилась надежда, что я справлюсь. И вообще, я не все попробовала. Мне казалось, что я не могу ничего больше сделать.

Ю: Это очень важный урок. Ты приняла помощь подруги и несмотря на отчаяние все равно стараешься искать возможности выжить.

А: Да, я сейчас понимаю, что иногда сильное отчаяние может быть обманчивым и делает ситуацию безвыходной. Спасибо вам. Сейчас я очень хочу обсудить все с тетей. До свидания.

Ю: До свидания.

Итог двойного консультирования: с девочкой был заключен антисуицидальный контракт. От юриста она узнала о своих правах

и возможности проживания отдельно от родителей.

Кейс №2.

Обратилась женщина 65 лет, обеспокоенная жестоким обращением к ребенку в семье своей дочери. В ходе консультации потребовалась помощь юриста.

Психолог (П): Детский телефон доверия, здравствуйте.

Абонент (А): Здравствуйте. Я звоню по поводу своей внучки. Меня беспокоит, что моя дочь и ее муж позволяют себе бить ребенка за малейший проступок! А какие проступки могут быть у ребенка в 6 лет? Это происходит у меня на глазах, когда я бываю у них в гостях. Они даже меня не стесняются. Отец шлепает ее ладонью со всей силы. Внучка постоянно мне жалуется, показывая область поясницы, говорит, что там болит. Иногда я и сама вижу синяки. Она боится отца и обижается на мать. От обиды она говорит, что, когда станет большой, будет сама бить папу.

П: Я слышу, как Вы беспокоитесь за здоровье внучки! Вы пытались поговорить со своей дочерью?

А: Да, но она говорит, что это их дело. Она избегает разговоров со мной. А ее муж делает вид, что меня нет. Он меня просто игнорирует! Я все равно пытаюсь говорить, объясняю им, что ребенку будет достаточно слов, но, чтобы они меня услышали, мне нужны аргументы, обычных слов от меня для них, видимо, недостаточно.

П: Знаете, Вы просто можете рассказать им о последствиях ударов для девочки. Это может быть опущение внутренних органов, неправильное формирование организма женщины в целом! В дальнейшем у девочки могут быть проблемы с зачатием! Психологических последствий гораздо больше, например, низкая самооценка, недоверие к миру и родителям, отклонения в поведении, вплоть до протестного, саморазрушающего поведения. Я думаю, что в этой ситуации необходимо обращение в органы опеки и попечительства по месту жительства.

А: Я тоже об этом думала. Но, если честно, очень боюсь, что органы опеки просто придут и заберут ребенка.

П: У нас есть возможность прямо сейчас проконсультироваться по данному вопросу. Если вы готовы, я переключу вас на нашего юриста.

А: Ой, как хорошо! Конечно, давайте проконсультируемся.

Ю: Здравствуйте. По вашему вопросу могу сказать следующее: специалисты опеки по вашему сигналу обязаны принять необходимые меры по защите прав ребенка. Специалист отдела опеки проводит проверку по вашему заявлению.

Возможно, этого будет достаточно для изменения взглядов вашей дочери и зятя на воспитание девочки. Изъять ребенка из семьи могут только в случае, если выявлены реальные факты избиения, запугивания, так как оставлять его в таких условиях — значит подвергать опасности жизнь и здоровье ребенка. Кураторство органов опеки поможет родителям исправить ситуацию.

Итог двойного консультирования: психолог оказал женщине эмоциональную поддержку, помог найти аргументы для разговора с родителями девочки. Юрист разъяснил вероятные действия органов опеки и попечительства в данной ситуации.

Кейс №3.

Обратилась встревоженная женщина 40 лет по поводу шантажа ее несовершеннолетней дочери в социальных сетях неизвестным мужчиной. Для разрешения ситуации в правовом поле была предложена консультация юриста.

Абонент (А): Дочь думала, что отправляет свои фотографии сверстнице, с которой она дружила в сети. Оказалось, что вместо нее фотографии получал какой-то мужчина, который начал ее шантажировать тем, что он выложит их в сеть. Мы говорили с дочкой о том, что нельзя открыто демонстрировать интимные фото, но сейчас уже поздно,

она их отправила и достаточно много. Сама я сейчас в полной растерянности, не знаю, что делать, как разрешить ситуацию и помочь дочери.

Психолог (П): Самое главное в этой ситуации ваша поддержка, то, что Вы сейчас рядом, что вы не будете осуждать и отчитывать ее. Давайте я попробую предложить вам варианты, что можно сделать в этой ситуации: обратиться с заявлением в полицию, следственный комитет, прокуратуру, Роспотребнадзор, а также подать жалобу администраторам соцсети или как родителю обратиться на страницу шантажиста с просьбой оставить ребенка в покое. Более подробную консультацию вам может оказать юрист. Хотите, я вас соединю?

А: Конечно.

Юрист (Ю): В вашей ситуации шантаж снимками, видео и перепиской интимного характера является уголовно наказуемым деянием. Он подпадает под ст. 163 УК РФ «Вымогательство». Кроме этого, за шантаж о рассылке компрометирующих фото возможно привлечь по ст. 137 УК РФ «Нарушение неприкосновенности частной жизни». Для того чтобы пресечь действия этого мужчины, лучше обратиться в полицию по месту вашего жительства. Дежурный в отделе полиции обязан принять ваше заявление и зарегистрировать в книге учета сообщений о преступлениях. После регистрации вам должны выдать талон-уведомление о том, что ваше заявление принято. Рассматривать заявление будет следователь или дознаватель, и по результатам рассмотрения должно быть принято одно из трех решений:

- о возбуждении уголовного дела;
- об отказе в возбуждении уголовного дела;
- о передаче вашего заявления по подследственности.

Итог двойного консультирования: психолог помог женщине справиться с чувствами и замотивировал ее на поддержку дочери. Юрист разъяснил последовательность действий при обращении в правоохранительные органы.

Выводы по кейсам телефонного консультирования

Юридическая помощь дополняет психологическую консультацию и делает ее более эффективной и конкретной в определении дальнейших действий в жизни абонента.

Данную практику «Невидимый защитник» двухстороннего подхода в консультировании специалисты отделения используют и в методической работе: при создании буклетной продукции, проведении вебинаров и тренингов, написании статей, а также при проведении в очном формате мероприятий по продвижению ДТД.

1. Буклетная продукция психолого-юридического содержания:

- «Мифы и факты о ДТД»;
- «Безопасное окно»;
- «Жестокое обращение с детьми»;
- «Нормативно-правовые основы профилактики суицидального поведения детей и подростков»;
- «Главное – спасти жизнь, сидя в огне»;
- «Юридическая ответственность за травлю, или Как наказывают за буллинг».

2. Интерактивные квест-игры «Радует жизнь» и «Сила поколений» психолого-юридической направленности для детей. Это подвижные познавательные игры, рассчитанные на детей от 7 до 17 лет. Игры включают в себя несколько различных тематических этапов, посвященных физическому и психическому здоровью. В том числе станция «Сила доверия», посвященная ДТД и юридическая станция «Мои права и обязанности», где в игровой форме происходит информирование детей о работе службы ДТД, о специалистах, работающих на линии, в том числе юристов.

Квест-игры проводятся с детьми каждого заезда в стационарных отделениях ЧОЦСЗ «Семья» и на ежегодном региональном

Форуме для детей и подростков в трудной жизненной ситуации «Профиль будущего» в детском центре «Уральские зори» на озере Банном в Челябинской области.

3. Тренинги для подростков с применением двухстороннего подхода к ситуации:

- тренинг «Сплоченность вместо буллинга» проводится с детьми стационарных отделений ЧОЦСЗ «Семья». В ходе тренинга ведущие (психолог и юрист) показывают ребятам с двух сторон, психологической и юридической, приемы самозащиты в буллинге и мотивируют подростков на сплоченность и взаимоподдержку в среде сверстников;
- тренинг «Белая ворона». Цель команды психологов в тренинге показать подросткам, насколько сложно оказаться в роли непринятого коллективом ребенка, быть непонятым в своей среде. Задача тренинга в том, чтобы каждый ребенок встал на место «изгнанника» и смог на себе ощутить издевательства со стороны своих неприятелей. Вместе с подростками консультанты обсуждают специально отобранный видеоматериал, где каждый участник рассказывает о своих личных ощущениях, делится размышлениями о том, что может сделать каждый человек для поддержки другого, оказавшегося в роли «Белой вороны». Все упражнения проводятся в игровой форме.

В заключительной части тренинга на доступных примерах юрист знакомит подростков с основными юридическими понятиями и видами ответственности за правонарушения. В «живом» диалоге подростки получают ответы на интересующие их вопросы.

4. Вебинары для детей и родителей, повышающие информированность и правовую грамотность:

- «Без опасности в школу». Психолог и юрист обсуждают причины такого явления, как скулшутинг, и меры ответственности за действия с оружием. Психологическое объяснение поведения подростков, взявших в руки оружие. Рекомендации родителям.

- «СуперСемья — там, где знают и ценят права». Права и обязанности ребенка в семье глазами юриста и психолога.
- «Безопасное окно». Правовая ответственность родителей за падение детей из окон, психологическая сторона безопасности ребенка (о чем должны знать родители).

5. Статья «Кибербуллинг, груминг, секстинг: какие угрозы поджидают вашего ребенка в сети», размещенная на сайте и в официальной группе «ВКонтакте» ЧОЦСЗ «Семья» по аналогии представления подобного информационного материала для детей и родителей специалистами всероссийского ДТД.

В статье информируем родителей о том, как научить детей правилам безопасного пользования интернет-сетью, об основных видах угроз в ней, а также даем рекомендации, как распознать интернет-ловушки, и представляем алгоритм действий, если ребенок уже столкнулся с угрозами в киберпространстве.

6. Массовое рекламное мероприятие Family fest.

На городских площадках Челябинской области проводятся массовые семейные праздники Family fest «Pro-семью». Суть мероприятий — познакомить население Челябинской области с новой формой социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми в СМФЦ. Публичное мероприятие представляет собой модель семейного дома, которая состоит из девяти «комнат». Каждая комната — это пример услуги, оказываемой в СМФЦ, и образец координации специалистов отделений СМФЦ в работе с клиентами. В одной из комнат («Тайная комната») расположились специалисты ДТД. При участии юристов ДТД в очном формате через информирование проводилось продвижение двухстороннего подхода в консультировании.

За годы применения практики «Невидимый защитник», двухстороннего подхода в телефонном консультировании на линии Детского телефона доверия в Челябинской области специалистами подтверждена эффективность и актуальность данного подхода. Наша практика успешна, и мы продолжаем ее транслировать!

РАБОТА КОНСУЛЬТАНТА ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ С СОСТОЯНИЕМ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

Кудряцева Лариса Юрьевна

Педагог-психолог БОУ «Центр образования и комплексного
сопровождения детей» Минобразования Чувашии,
г. Чебоксары, Чувашская Республика

Человек, который пережил приступ паники впервые, думает, что с ним произошло нечто необыкновенное, ужасное, катастрофическое.

Панические атаки — это не заболевание, а психоэмоциональное расстройство, в основе которого лежат психологические проблемы. В состоянии панической атаки человек чувствует реальную угрозу и опасность своей жизни, хотя этой угрозы в настоящий момент не существует. Испытывает сильный неконтролируемый страх и тревогу, которые сопровождаются головокружением, тошнотой, сердцебиением, потливостью, ознобом, сухостью во рту и другими физиологическими реакциями.

На Детский телефон доверия могут обратиться абоненты в состоянии панической атаки или те, которые уже пережили это состояние. Если абоненту нужна экстренная помощь (позвонил в состоянии панической атаки), то следует выполнять упражнения вместе с ним до полного восстановления. Абонентам, которым нужно научиться справляться с панической атакой, рекомендуем при необходимости самостоятельно использовать техники.

В нашем случае позвонил абонент, который несколько раз уже встречался с состоянием панической атаки. Он характеризовал свое состояние очень сильной тревогой, беспричинным страхом, учащенным сердцебиением, головокружением. В последний раз у него началась паническая атака дома, когда он смотрел фильм по телевизору. От сильной нехватки воздуха открыл форточку, и его состояние ухудшилось.

Во время паники у людей часто бывает учащенное дыхание,

происходит гипервентиляция легких. При этом в крови оказывается слишком много кислорода и слишком мало углекислого газа, что приводит к нарушению работы мозга. Уменьшить поступление кислорода в организм человека — это первоочередная задача на пути преодоления панической атаки. Следовательно, нами были рекомендованы дыхательные упражнения, которые способствуют снижению кислорода в крови человека.

Упражнение «Пакет». Принцип процедуры необычайно прост: пакет прижимают плотно ко рту и делают вдох, выдох несколько раз, именно ртом. То есть вдыхают из пакета тот же воздух, что и выдохнули. Легкая гипоксия успокаивает очень быстро. После повторения серии 10 вдохов можно сделать паузу, затем продолжить процедуру для улучшения эффекта. Выполнение техники помогает не только приостановить приступ, но и предупредить его.

Упражнение «Дыхание квадратом». Медленно вдыхаем воздух в течение 4 секунд, на 4 секунде задерживаем дыхание, 4 секунды спокойно выдыхаем, на 4 секунде приостанавливаем дыхание. Делаем упражнение от 3 минут и далее до полного восстановления состояния. Стороны квадрата можно постепенно увеличивать до 10 секунд.

Упражнение «Дыхание 3 на 1». Упражнение выполняется лежа на спине или можно сидя на стуле, удобно облокотившись на спинку. Правую руку положить на грудь, а левую на живот. Постараться закрыть глаза. При вдохе наполнять живот воздухом, а при выдохе подтягивать его к позвоночнику (двигается только левая рука). В это время фокус внимания переходит от проблемы к анализу своего состояния. На 3 коротких вдоха делается 1 медленный и глубокий выдох. Выполнение упражнения в течение 3–5 минут хватает для коррекции тревоги.

Для нормализации сердцебиения рекомендовано следующее упражнение: закрыть глаза и подушечками больших пальцев рук интенсивно надавливать на глазные яблоки 15-20 секунд.

Далее с абонентом вместе формируется записка, где зафиксировано, что с ним все нормально, это состояние панической атаки, оно в ближайшее время пройдет, и будет все хорошо. Записку необходимо носить с собой и при столкновении с состоянием панической

атаки доставать и читать. Когда человек знает, что с ним происходит, ему легче справиться со страхом.

С абонентом, позвонившим во время паники, можно попробовать дифференцировать и вербализовать свои ощущения в теле, которые пугают. Когда ощущениям даются названия, они становятся понятными и не так страшат.

Также проговаривается необходимость соблюдения стабильного режима дня и правильного питания. Соблюдать и поддерживать баланс между физической активностью и отдыхом. Здоровое тело выдает реже и с меньшей интенсивностью неприятные ощущения.

Обязательно рекомендуется консультация психотерапевта или психиатра. Лечение панического расстройства — длительный процесс. Методы экстренной помощи уменьшают страх перед панической атакой, смягчают ее проявление, укорачивают продолжительность эпизода. Основной эффект оказывает психотерапия, поэтому не следует пренебрегать помощью специалистов.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ С ПРОБЛЕМНЫМИ СЛУЧАЯМИ

Анищенко Виктор Борисович

Педагог-психолог БОУ Чувашской Республики «Центр образования и комплексного сопровождения детей» Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики,
г. Чебоксары

«Не имей сто рублей, а имей сто друзей», «Нет друга — ищи, а нашел — береги», «И всяк тебе друг, да не вдруг» — множество русских пословиц говорит о том, как необходима и важна настоящая дружба в жизни любого человека. Пример героя одного из тысяч звонков, поступающих на Детский телефон доверия Чувашской Республики, заставляет задуматься о том,

почему кому-то легко удается заводить друзей, а для других — это проблема? Давайте рассмотрим эту тему вместе на примере обращения Михаила.

Михаилу 14 лет. Он считается одним из лучших учеников в классе, получает пятерки и четверки, участвует в различных олимпиадах, занимается плаванием и английским языком. Много времени уделяет урокам и мечтает стать юристом, как и его мама. С одноклассниками Михаил старается дружить, его часто просят помочь с уроками и домашними заданиями. Вроде бы все хорошо, но Мише не хватает настоящей дружбы, того друга, которому можно полностью доверять и полностью положиться на него в трудную минуту. Наш абонент считает, что у него нет друзей, он никому не нравится, что он «по-настоящему никому не нужен, а нужна всего лишь его помощь».

Пояснение психолога-консультанта Детского телефона доверия:

Любой человек, будь он таким же юным, как наш герой, или же в годах, хочет чувствовать себя значимым и нужным для других. Но дружба подразумевает под собой не только приятное времяпровождение, но и работу над собой, над своими недостатками и слабостями. Михаил интересен, зачастую просто необходим своим одноклассникам, на него обращают внимание. Просто это общение не становится доверительным, близким.

На вопрос, что представляет для него настоящий друг, наш собеседник ответил, что это мальчик по имени Вася. Он с ним познакомился в детском лагере прошлым летом, впрочем, это Вася пригласил его дружить. Василий был очень общительный и интересный собеседник, легко находил общий язык со всеми, с ним никогда не было скучно. Но смена закончилась, и Миша с Васей разъехались в разные города. А нового друга Миша не нашел.

Как оказалось, Михаил сдержан, говорит мало и не демонстрирует желания ближе общаться: больше отвечает на вопросы, чем задает их, не предлагает темы для обсуждения. Никому из тех, кого он выбрал в потенциальные друзья, не делал комплиментов, не смеялся над их шутками, не улыбался, глядя в глаза, не проявлял

инициативу в общении — своих симпатий не показывал.

В беседе с консультантом выяснилось, что наш собеседник сам не делает того, чего ждет от других ребят. Надеется, что кто-то, как Вася, проявит свой искренний интерес и предложит настоящую дружбу. Но дружба, хорошие отношения, похожи на постройку дома, в который нужно вложить много сил и труда, чтобы он стал крепким и красивым.

Выяснилось, что у Миши довольно высокие требования к окружающим. С одной стороны, ему хочется быть замеченным, признанным, найти свое место среди сверстников, а с другой — не всем удается пройти его внутренний «отбор» на роль друга.

Эта высокая планка к качествам, знаниям друзей и ставит определенного рода барьер на пути настоящей дружбы. Откуда же она взялась, эта планка? Как оказалось, у Миши такая высокая планка по отношению к самому себе, и он внутренне ставит эту планку по отношению к другим. А еще ему трудно допустить, что у людей могут быть маленькие недостатки, на которые нашему маленькому исследователю жизни стоит закрывать глаза и не обращать внимания.

Для того чтобы исправить ситуацию, Михаил вместе с психологом-консультантом составил список тех качеств, которые помогают интересно общаться, и тех, которые мешают дружить.

В список «общительных» качеств были включены творчество, ум, увлеченность музыкой, умение слушать, наблюдательность и искренняя готовность помогать, что-то делать для друзей.

В черный список попали критичность, высокомерие, пассивность. Еще, как оказалось, у Миши мало опыта общения с новыми людьми, и, возможно, из-за этого он производит впечатление излишне серьезного и застенчивого парня.

Наш маленький первооткрыватель согласился с тем, что ему нужно проявлять инициативу в общении: задавать интересные вопросы, улыбаться, делиться новостями, шутить. И, что очень важно, делать искренние комплименты (например, «тебе идет», «ты крут», «классно выглядишь»), предлагать интересные дела. Он будет стараться

быть открытым для всех, интересоваться жизнью других и вкладывать все свои знания и усилия для того, чтобы найти настоящих друзей.

РАЗДЕЛ III. СУПЕРВИЗОРСКАЯ ПОДДЕРЖКА СПЕЦИАЛИСТОВ СЛУЖБ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

ЗАБОТА О СЕБЕ КАК ЭЛЕМЕНТ САМОПОМОЩИ ПРИ СЛОЖНЫХ СЛУЧАЯХ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

Пахомова Ирина Евгеньевна

Консультант-психолог службы Детского телефона доверия
ГБУ «Центр социальной развития Нижегородской области»,
г. Нижний Новгород, Нижегородская область

Работа, связанная с телефонным консультированием и телефонном доверия, всегда идет бок о бок с консультированием в состоянии неизвестности. Это уже подразумевает высокий уровень напряженности и высоких профессиональных навыков от консультанта. В один час могут позвонить как с розыгрышем, так и со сложным, кризисным звонком, требующим от консультанта полного включения и максимальной собранности.

Кризисные, сложные звонки, касающиеся темы насилия, суицидальные звонки очень энергозатратные, эмоционально тяжелые. В то же время такие звонки — это не только отдача, но и повышение своего профессионализма. При регулярных супервизиях, поддержке коллег и заботе о себе кризисные запросы позволяют консультанту повышать и укреплять свой уровень профессионализма, личных качеств, важных консультативных навыков.

Врачи регулярно напоминают, что профилактика болезни легче, чем ее лечение. И хоть мы не можем «профилактировать» сложные звонки, предотвращать или заранее знать, о чем они будут, в наших силах помочь себе получить максимальную пользу от этих звонков, обогатить свой опыт и по минимуму «выгореть» при таких звонках. Забота о себе позволяет это сделать. Ее можно рассматривать с точки зрения профилактики при работе со сложными случаями. Мы рассматриваем заботу о себе как некую домашнюю работу, заготовку, но никак не супервизорскую помощь здесь

и сейчас. Это то, что мы можем сделать для себя заранее, в момент и после кризисного звонка.

Заботу о себе можно рассматривать с разных точек зрения. Мы рассматриваем на трех уровнях:

- физическом;
- ментальном;
- профессиональном.

Физический уровень предполагает заботу о своем здоровье, регулярное восполнение дефицитов, занятия спортом для большей подвижности, ясности сознания. При специфике нашей деятельности можно и нужно говорить про здоровый сон перед рабочей сменой, предотвращение состояния голода на рабочем месте, удобное место для отдыха, казалось бы, стыдно даже говорить про такие банальные вещи. Но, откровенно говоря, каждый сотрудник грешен и может прийти на работу после 4-х часов сна или не позавтракав. Очень важно признать это и даже в такой ситуации себя поддержать. Может быть, даже припрятанным печеньем и чашкой кофе.

Ментальный уровень предполагает заботу о своем психическом состоянии, это может быть как личная терапия, так и медитации, занятия йогой, которые по исследованиям американских ученых благотворно влияют на кору головного мозга, интроверзия.

Профессиональный уровень заботы о себе — это регулярное повышение квалификации, семинары, обучение, общение с коллегами. Обсуждение похожих случаев на супервизиях и с коллегами за круглым столом.

Стоит также отметить, что регулярное, качественное общение в коллективе при заинтересованности в нем всех участников может являться отличным условием для профилактики выгорания, истощения от тяжелых, морально сложных звонков. Конечно, немалую роль в этом играет моделирование, направленность этого общения.

В теме заботы о себе очень важен уровень осознанности,

узнавания себя. Это те знания, мысли, замечания, которые мы про себя знаем, наши особенности, осознание того, что дает ресурс именно нам. Знание о том, чего мы хотим, куда и как мы движемся. Регулярные вопросы, задаваемые себе: «Что это значит для меня?», «Как я себя ощущаю в этой ситуации?».

Подводя итог, хочу отметить, что забота о себе в работе консультанта телефона доверия крайне важна, это как домашнее задание, позволяющее чувствовать себя в теме предмета более уверенно.

ЖЕМЧУЖИНЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Родионова Ирина Валерьевна

Методист-супервизор ГКУ СО

«Областной центр социальной помощи семье и детям»,
г. Самара, Самарская область

В нашу службу телефона доверия г. Самары супервизия вошла в 2010 году вместе с Детским телефоном доверия. До этого момента в нашем отделе было несколько линий, которые обеспечивали психологическую помощь для разных категорий населения, в том числе для детей и подростков.

По статистике 2009 года детей обращалось небольшое количество по сравнению со взрослым населением. С появлением детской линии телефона доверия, рекламой на телевидении, в социальных сетях, плакатах в школах количество обращений детей увеличилось во много раз. Это была колоссальная нагрузка для консультантов: в течение смены количество звонков доходило до 300. Супервизия помогала консультантам сохранить психологическую устойчивость, профессиональную позицию в работе, не допустить эмоциональное выгорание и сохранить физическое здоровье.

В диалоге с любым абонентом консультант телефона доверия решает три основные задачи:

- снять эмоциональное напряжение, т. е. дать человеку возможность выплеснуть эмоции, перевести его в другое эмоциональное состояние, в котором он сможет вести диалог;
- рассмотреть возможные варианты поведения в сложившейся ситуации и, таким образом, показать, что безвыходная ситуация имеет выход и, возможно, не один;
- замотивировать звонящего на очное обращение к специалисту областного или территориального центра «Семья», с которым он сможет разрешить данную трудную ситуацию.

Консультант знает: факт того, что абонент позвонил на телефон доверия, сам по себе является:

- прямым указанием на то, что у него есть надежда на изменения к лучшему, даже если она не осознается;
- свидетельствует о том, что у него есть определенное понимание необходимости посторонней помощи для изменений, следовательно, есть предпосылки формирования доверия;
- означает, что он ищет человека, с которым мог бы обсудить эти изменения.

Специалисты помогающих профессий (психологи, социальные и медицинские работники, специалисты системы образования и т. д.) во время своей работы сталкиваются с такими негативными факторами, как профессиональный стресс, синдром эмоционального выгорания, с которыми они порой не в силах справиться самостоятельно. В таких ситуациях важна квалифицированная помощь опытного специалиста-супервизора, который помимо специального образования, имеет уже большой опыт работы в данной сфере. Он может помочь специалисту разобраться в его чувствах, осознать плюсы и минусы самой ситуации, помочь проработать запрос, сделать для себя выводы, обратиться к своим ресурсам.

На телефоне доверия невозможно присутствие случайных людей, даже имеющих специальное образование. Специфика трудностей состоит в том, что психологи не видят абонента,

не получают привычной обратной связи, не видят реакцию обратившегося. Обращения могут иметь разную направленность: суицид, насилие, инцест, семейные взаимоотношения и т. д. Важно, чтобы консультант умел удерживать собственное напряжение, не избегал своей тревоги.

Новые специалисты приходят на собеседование для работы на телефоне доверия с желанием помогать людям, «спасать их». Такое отношение вызывает естественное опасение, в связи с тем, что консультант телефона доверия — это не просто человек с высшим психологическим образованием, возможно с собственной терапией, знанием в разных областях (необходимо понимать язык детей, знать подростковый сленг, молодежные субкультуры, психофизиологические особенности возраста и т. д.). Это человек, открытый опыту, отказавшийся от миссионерского подхода в работе, готовый работать в команде единомышленников, «умеющий слышать и слушать».

На начальном этапе становления консультанта, в период, когда профессиональное самовосприятие нестабильно, консультант часто нуждается в положительной оценке коллег, в их эмоциональной поддержке. Для начинающих консультантов характерны попытки скрыть от супервизора большую часть своей работы, трудности с выявлением высказанного и скрытого запроса. Это связано с переживанием страха оценки, боязни выглядеть недостаточно компетентным. Шаг за шагом, проходя через периоды серьезных сомнений и тревог, при поддержке супервизора и коллег начинающий консультант постепенно приобретает уверенность в своих профессиональных возможностях, собственный стиль в работе.

Задача супервизора для вновь пришедших специалистов — способствовать формированию их профессионального мастерства, приобретению собственного стиля в телефонном консультировании.

Супервизия — это, прежде всего, сотрудничество опытного специалиста и новичка, психологическая поддержка в процессе освоения навыков телефонного консультирования. В супервизии важна конфиденциальность, она способствует созданию психологически безопасных условий для анализа работы специалиста.

Изначально профессия психолога, работающего в области

телефонного консультирования, связана с наличием неконтролируемых, стрессовых ситуаций, требующих быстрого и точного реагирования. В таких условиях повышается вероятность эмоционального выгорания даже для опытных специалистов. Супервизор профессионально сопровождает всех сотрудников, работающих на телефоне доверия.

В ходе супервизии используются такие приемы, как наблюдение, анализ, обсуждение, прояснение посредством уточняющих вопросов, применение сравнений, метафор, порой конфронтация, работа с обратной связью, рекомендации. Работа с чувствами консультанта — краеугольный камень супервизии. Важным является опора специалиста на разработанные алгоритмы консультирования в особых случаях (суицид, кризисные переживания, утрата, соматические и психические заболевания, насилие, инцест, буллинг, кибертравля и пр.). Кроме того, специалисты телефона доверия разрабатывают свои алгоритмы, в том числе по ведению «особых» абонентов, постоянных абонентов. Собственно, этим и отличается супервизия от обычной беседы коллег на профессиональные темы, интервью.

В супервизии есть определенные правила: конфиденциальности, искренности, бережности, правило «Стоп», активности, «Я-высказывания». В работе помогает тот факт, когда супервизор обращается не только к проблемным зонам консультанта, но и уделяет внимание достижениям супервизируемого, способствуя росту его профессиональной уверенности. Доверительная атмосфера в процессе супервизии позволяет консультанту открыто размышлять, высказывать предположения, задавать любые вопросы, независимо от степени их кажущейся важности и обсуждать свои переживания. Вынося свою работу на рассмотрение супервизора, консультант многое сообщает о себе, подчас, обнажает свои уязвимые места, прикосновение к которым легко ранит. Супервизор обязан позаботиться о психологически безопасных условиях профессиональной поддержки, обеспечить доверительный контакт в профессиональной среде, поддержать личностную активность консультантов.

Таким образом, супервизия — не только эффективная форма профессиональной помощи, но и психологически адекватный способ повышения квалификации, профессионального развития психологов телефона доверия. Она также способствует

и личностной зрелости специалистов.

В Самарской области звонки Детского телефона доверия распределяются между двумя городами: г. Самара и г. Тольятти. Совместно с коллегами г. Тольятти проводятся групповые супервизии.

Супервизия оказывает влияние на всех ее участников. Она представляется аналогом системы, в которой все элементы взаимосвязаны. С завершением сессии супервизии внутренние процессы не завершаются, а приводят к расширению мировосприятия, углублению личного опыта.

Никто не застрахован от ошибок, тем более консультанты телефона доверия. У каждого консультанта есть своя область потерь, связанная с серьезными ошибками в консультировании, прикосновение к ней вызывает сильную боль и сожаление. Супервизия помогает эти ошибки превратить в опыт работы, опыт жизни консультанта. Эффективность специалиста связана во многом с умением освоить эти сложные уроки жизни, принять ответственность за свои поступки, быть более внимательным к себе и окружающим.

Архиполезным является тот факт, что существует в команде традиция после рабочей смены задавать себе вопросы:

- за что я могу себя сегодня похвалить;
- каковы мои сегодняшние «ага-открытия»;
- кому я могу быть сегодня благодарен;
- чему я научился у абонента и за что ему благодарен.

Случайных людей на телефоне доверия не бывает, можно сказать, что специалисты на телефон доверия подбираются, как жемчужины в ценное ожерелье.

«ПОМОЩЬ ПОМОГАЮЩЕМУ». МЕТОДИЧЕСКОЕ И СУПЕРВИЗИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ КОНСУЛЬТАНТОВ И ВОЛОНТЕРОВ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Гладченко Лариса Геннадьевна

Заместитель директора ГБОУ «Краевой центр
психолого-педагогической реабилитации и коррекции»,
член Ставропольской краевой психоаналитической ассоциации,
г. Ставрополь, Ставропольский край

Данная статья — это результат обобщения опыта работы структурного подразделения «Детский телефон доверия» и профессиональной культуры телефонного консультирования в Ставропольском крае, которая имеет свои традиции и преемственность поколений в течение последних двадцати пяти лет.

Одновременно со становлением Детского телефона доверия с единым общероссийским номером 8 800 2000 122 (ДТД) развивалась и система профессионального сопровождения консультантов и волонтеров службы, которая помогает специалистам формировать профессиональную идентичность и индивидуальный стиль работы, понимать границы своих компетенций, справляться с «эмоциональным выгоранием» или не допускать его, осуществлять свою деятельность осознанно и, как результат, оказывать качественную психологическую помощь абонентам.

Эффективная организация работы службы экстренной психологической помощи предполагает реализацию администрацией комплекса мероприятий, направленных на повышение профессиональной компетентности сотрудников ДТД, и систематическую работу по диагностике, профилактике, коррекции синдрома профессионального выгорания. Координирующая роль в поддержке системы сопровождения всех специалистов службы принадлежит административно-супервизорскому совету службы, в который входит руководитель ДТД и три супервизора.

Супервизорами службы ДТД являются специалисты в области

психологии, имеющие стаж работы на телефоне не менее пяти лет в качестве телефонного консультанта и не менее трех лет в качестве супервизора. Они отвечают за качество работы службы ДТД, профессиональную поддержку сотрудников, методическую работу, отбор, подготовку, стажировку телефонных консультантов и волонтеров, проводят индивидуальные и групповые супервизорские сессии, семинары и тренинги для повышения квалификации сотрудников, разрабатывают методические материалы по телефонному консультированию и содержательный аспект информационно-просветительской деятельности, участвуют в составлении аналитического отчета, а также в анализе качества работы службы, определяют режим супервизорских сессий, участвуют совместно с консультантами в выработке общей линии в работе со звонящими и осуществляют контроль ее соблюдения.

Супервизоры также имеют собственный опыт в качестве супервизируемого, проходят пролонгированное обучение в психотерапевтических программах и имеют опыт прохождения личной терапии. Также супервизоры регулярно нуждаются в анализе собственной деятельности и получении профессиональной поддержки. Для этого мы развиваем уникальную форму профессиональной поддержки «супервизий для супервизоров», которая дает возможность развивать и совершенствовать профессиональные навыки супервизора и получать поддержку более опытных коллег.

За двенадцать лет работы ДТД алгоритм методической помощи постоянно видоизменялся, какие-то формы работы уходили или углублялись, шлифовались, добавлялись новые. И сейчас эта система содержит 2 основных направления: подготовку специалистов и методическое сопровождение.

Подготовка специалистов ДТД

Эффективность работы консультантов ДТД напрямую зависит от их профессионализма. Специфика работы на ДТД такова, что не каждый способен ею заниматься. Зачастую даже наличие психологического образования не является достаточным условием для работы в сфере телефонного консультирования. В службе в настоящий момент работают 13 штатных консультантов и 8 волонтеров. Все консультанты, работающие на линии, проходят специальную подготовку, которая включает в себя несколько этапов:

- отбор, обучение и стажировка специалистов;
- профессиональное сопровождение консультантов, их профессионально-личностный рост.

При подготовке специалистов, прежде всего, учитываются их индивидуальные особенности, поэтому основным элементом подготовки является предварительный отбор в соответствии с заданными критериями. Например, претендент на должность телефонного консультанта должен обладать определенным складом характера, личностными качествами, необходимыми для работы. Кроме того, успешная работа телефонного консультанта зависит от мотивации, именно ее учитывают при отборе претендентов. Для этого супервизоры службы проводят групповые и индивидуальные собеседования.

После предварительного отбора осуществляется специальная подготовка будущих специалистов. Она включает обучение в группе по программе: «Основы психологического консультирования по телефону», контрольные звонки и стажировку у более опытных специалистов службы.

Таким образом, цель качественной подготовки консультантов для работы на Детском телефоне доверия решается путем реализации следующих задач:

- выявить из числа желающих работать на Детском телефоне доверия людей, соответствующих критериям, предъявляемым к консультантам службы;
- сформировать у будущих консультантов представление о работе Детского телефона доверия;
- создать условия для развития у будущих консультантов профессиональных навыков работы на Детском телефоне доверия.

Целевой группой, с которой ведется работа по отбору консультантов, являются люди в возрасте от 18 до 35 лет, имеющие неполное высшее или высшее психологическое, педагогическое или социальное образование и готовность работать консультантами

на Детском телефоне доверия.

Отбор и подготовка консультантов ДТД реализуется в несколько этапов.

Организационный этап, включающий размещение в СМИ и в высших учебных заведениях объявлений о наборе консультантов и последующее формирование базы данных из числа откликнувшихся. Этому этапу уделяется особое внимание. Важно, чтобы на текст объявления откликнулись люди, обладающие такими качествами, как ответственность, доброжелательность, открытость общению, безоценочность, желание профессионально и лично развиваться, умение слушать, сопереживать.

Этап отбора, включающий проведение телефонных и индивидуальных собеседований с кандидатами, анкетирование, психологическое тестирование потенциальных консультантов, а затем — обучение, стажировку и принятие решения о допуске стажеров к работе.

Отбор консультантов начинается с проведения телефонных собеседований. На организационном этапе в качестве координатора набора указывается руководитель или супервизор, который в случае обращения кандидата проводит первичное собеседование по телефону, во время которого проясняются формальные вопросы (возраст, образование и т. д.), учитывается качество голоса, особенности речи и др.

Кандидаты, имеющие высокую мотивацию, проходят групповые собеседования, включающие информирование об условиях, характере работы, требования к консультантам, анкетирование. Результаты анкетирования и группового собеседования обсуждаются административно-супервизорским советом службы.

Далее следует проведение психологического тестирования кандидатов при помощи методик: «Интеллектуальная лабильность», опросник Кеттелла, методика «Келли-98» и т. п. С их помощью удается определить способность к переобучению и восприятию нового, а также индивидуальные личностные особенности.

После диагностики супервизор и руководитель службы

проводят еще два лично-ориентированных собеседования для того, чтобы определить особенности мотивации кандидатов к работе и коммуникативное ядро личности.

На заключительных этапах подготовки консультанты обучаются по программе «Основы психологического консультирования по телефону», которая состоит из коммуникативного тренинга и семинара-тренинга по основам психологического телефонного консультирования.

В ходе занятий этого блока будущие консультанты знакомятся с историей возникновения экстренной психологической помощи и телефонного консультирования. Однако основной целью коммуникативного тренинга является развитие свойств, качеств и навыков, необходимых для эффективной межличностной коммуникации в процессе оказания психологической помощи. Участники группы знакомятся между собой, у них формируется мотивация к совместной деятельности, интерес к процессам самопознания и саморазвития. Продолжительность тренинга — 32 академических часа (16 занятий по 2 часа).

Далее проводится семинар-тренинг по основам телефонного консультирования продолжительностью 40 академических часов. Темами семинара являются основные принципы работы телефона доверия:

- активное слушание как основной метод работы;
- способы установления контакта с абонентом;
- психология телефонного диалога и его этапы;
- технология ведения телефонной беседы и техники телефонного консультирования;
- работа с кризисными обращениями;
- типичные ошибки телефонного консультирования.

Опыт проведения службой семинаров-тренингов показывает, что оптимальный размер группы — 8–12 человек. При меньшем

численном составе становится проблематичной групповая динамика, а при большем выявляются большие непродуктивные затраты времени.

Для повышения качества теоретической подготовки используются раздаточные материалы, представляющие собой конспективное изложение основных положений телефонного консультирования. Практическая часть подготовки проводится в форме ролевых игр, где каждый участник пробует себя в роли абонента и консультанта и где навыки отработки тренировочных звонков отрабатываются в парах и тройках.

Следующий этап подготовки — контрольные звонки, по анализу результатов которых решается вопрос о допуске кандидатов к стажировке на действующей линии ДТД. Данные звонки записываются и разбираются Советом супервизоров и специалистами, оказавшимися в роли абонентов.

Прошедших обучение стажируют опытные сотрудники в несколько этапов. Сначала стажеры прослушивают реальные звонки, разбирают и анализируют их вместе с опытным консультантом и супервизором. Особое внимание административно-супервизорского состава уделяется вопросам психологической совместимости стажирующих консультантов и стажеров. Затем стажер работает по телефону под контролем консультантов и супервизора в течение 2–3 месяцев. После чего происходит коллегиальное принятие решения о допуске стажеров к работе на линии и представление новых консультантов-волонтеров на собрании сообщества.

Заключительный этап — принятие решения о допуске консультантов к работе на Детском телефоне доверия.

Период реализации программы: от одного до четырех месяцев (в зависимости от активности потенциальных консультантов).

Подготовка осуществляется на основании принципов и стандартов оказания экстренной психологической помощи детям службой Детского телефона доверия, работающего под единым общероссийским номером.

Во время обучения и стажировки происходит постепенное формирование профессиональной позиции консультанта. Профессиональная позиция психолога, выражающаяся в характере отношения к клиенту или абоненту, должна не только осознаваться им, но и целенаправленно формироваться в том своем качестве, которое обеспечит наиболее конструктивное и продуктивное взаимодействие с абонентом.

Причем профессиональная позиция формируется и трансформируется во многом посредством усилий самого консультанта, его стремлением к развитию в профессии и личностному росту, рефлексивному отношению к собственной практике, его мотивации к дальнейшему обучению, посещению супервизий. Таким образом, подготовка специалистов службы телефона доверия в Ставропольском крае является длительным сложным многоэтапным процессом, который призван обеспечить качественное оказание помощи абонентам службы.

Методическое сопровождение

В настоящее время в систему профессионального сопровождения входят такие формы работы, как индивидуальные и групповые супервизии, интервизорские, тьютерские, балинтовские группы, матрица звонков, методические семинары для специалистов, собрания сообщества, мероприятия по командообразованию и профилактике эмоционального выгорания, разборы обращений клиентов с использованием различных методических подходов.

Супервизия в работе консультанта

Трудно сейчас представить себе работу консультанта без возможности обсуждения ее со своими коллегами. Двенадцать лет назад эта форма поддержки специалистов ДТД появилась одной из первых.

Супервизия является одним из методов подготовки и повышения квалификации в области психологии; формой консультирования психолога более опытным специально подготовленным коллегой, позволяющая супервизируемому систематически видеть, понимать и анализировать свои профессиональные действия и свое профессиональное поведение.

Основная цель супервизии — создание условий для профессионального развития консультанта, его навыков и умений, возможность получить обратную связь по поводу результатов проведенной работы. В конечном счете для того, чтобы помочь ему наилучшим образом ответить на потребности абонента.

В службе супервизорская работа может быть как групповой — когда группа специалистов собирается вместе с супервизором с целью анализа работы, так и индивидуальной — когда один специалист работает с супервизором. Этот вид работы иногда называют наставничеством, сопровождением, это способ размышления о своей работе с «третьей» позиции, это взгляд, как бы со стороны, он позволяет специалистам определять границы компетентности, понимать про возможности и ограничения, думать о том, как выстраивать свою работу более эффективно.

Супервизия — это еще и организация пространства. Индивидуальные супервизии в службе проходят с определенной регулярностью два раза в месяц, но иногда и экстренно, по запросу. Регулярность встреч обеспечивает стабильность, дает специалистам чувство опоры, поддержки. Такая работа является также одной из форм профилактики профессионального выгорания специалиста, возможность участникам процесса проживать сильные аффекты, которыми могут быть захвачены консультанты.

Соблюдение основного правила работы супервизорских групп (правила конфиденциальности) делает такую работу безопасной, как для самого специалиста, который выходит с запросом, так и для наших абонентов.

Методическое объединение

Для повышения качества оказываемой специалистами помощи в службе организовано методическое пространство для обмена профессиональным опытом штатных сотрудников и волонтеров, где поддерживается культура и ценность постоянного профессионального роста. Методические занятия проходят ежемесячно в групповой форме, темы предлагаются как супервизорами, так и самими консультантами. Каждый из членов сообщества предлагает в программу одно или два занятия, либо идею.

Обычно специалист представляет теоретический материал, статью, отрывок из фильма и др., затем идет дальнейшее обсуждение. Способность, готовность и необходимость размышлять о своем профессиональном опыте в целом и о проблемах и трудностях в частности, является предпосылкой для предотвращения застоя на личном и организационном уровне. На основании проведенных семинаров формируется копилка методических материалов.

Обучение специалистов

Важным условием профилактики профессионального выгорания является личностное и профессиональное развитие консультантов службы, постоянное повышение их квалификации.

В рамках повышения качества оказываемой помощи выполняется работа по повышению мотивации консультантов на участие в обучающих программах, курсах и семинарах, прохождении личной терапии. В настоящее время сотрудники службы обучаются по программам: «Пролонгированная специализированная программа по психоаналитической психотерапии детей и подростков», «Теория и практика гештальт-терапии», «Суицидология», «Аналитическая психология», «Системно-феноменологический подход» и т. д.

Консультанты службы постоянно участвуют в конкурсах профессионального мастерства.

Собрания сообщества

Также в службе существует такая форма профессиональной поддержки, как собрания сообщества. Это адаптированная групповая аналитическая форма работы, где участникам предлагается свободно ассоциировать. Акцент делается на профессиональную составляющую, без терапевтических интерпретаций. Можно сказать, что в результате такого «мышления вслух» формируется «матрица ассоциаций», когда появляются новые связи, развитие, смысл, понимание и объемный взгляд на процессы в службе.

Собрания сообщества в службе проходят раз в месяц, длительность встречи — 80 минут. В группу входят представители

администрации, штатные консультанты и волонтеры, супервизоры, специалисты второй линии. Ведение осуществляется постоянным ведущим.

В результате исследования и обобщения многолетнего опыта собраний сообщества сформулировалось несколько определений, выделяющих разные аспекты этой формы.

- Собрание сообщества — это пространство переработки бессознательных конфликтов в службе, контейнирования болезненных аффектов, что увеличивает психологическую зрелость членов службы и сообщества в целом.
- Собрание сообщества — пространство формирования профессиональной культуры, общего языка, сообщества единомышленников, питательная среда для молодых специалистов.

Интервизия

Интервизия — представление психологической работы в группе коллег, равных по опыту и статусу. Интервизия предполагает профессиональную и человеческую поддержку коллег в актуальных на данный момент затруднениях.

Задачи интервизии:

- профессиональный обмен информацией, возможность познакомиться с методами и техниками работы, взглядами и подходами коллег. Это особенно ценно, учитывая разноплановость профессиональных интересов участников группы;
- создание пространства для «контейнирования» тревоги консультантов, что является необходимым как начинающему практику, так и опытному терапевту в условиях работы с тяжелыми, сильно нарушенными абонентами;
- интервизионная группа;
- профилактика «синдрома выгорания консультанта», т. к. позволяет экологично проработать негативные чувства, которые

непрерывно возникают в процессе работы.

Ведущим в интервизорской группе может быть любой из участников группы. Интервизор следит за соблюдением правил группы. Обращает внимание группы, если правила нарушаются или возникает опасность их нарушения. Помогает предоставляющему случай соблюдать рамки времени, этические нормы, цели и этапы работы группы.

Балинтовская группа

Балинтовская группа предназначена для содействия профессиональному росту консультантов. В такой группе психолог может прояснить собственные чувства, стереотипы профессионального поведения, выявить те пробелы, которые мешают ему в понимании и разрешении сложных ситуаций с абонентами.

Один из участников группы рассказывает случай из своей практики, который оставил у него эмоциональный и ментальный отпечаток: переживания, сомнения, многочисленные внутренние диалоги вовремя или после консультирования. Объектом обсуждения группы является не абонент и не «схема» его лечения, а сам консультант и особенности его восприятия данной коммуникации. В отличие от классической супервизии, здесь нет четкого описания клинического случая и не исследуются детали применения психотехнологий. Участники группы рассказывают о своих абонентах без записей, свободно, без жесткой структуры своего сообщения, иногда повторяясь, что-то вспоминая «на ходу».

Участник, представивший свой случай на группе, говорит не столько о технологии работы, сколько о том, что вызвало сложность во взаимодействии с абонентом и своем переживании трудностей этого случая, с описанием своих реакций и реакций абонента, своих эмоций, мыслей, ожиданий. После краткого изложения (до 15 минут) рассказчик формулирует «запрос», который должен касаться коммуникации с абонентом (Что происходило? Почему я так отреагировал? Почему клиент проявил такую реакцию?).

После формулировки «запроса» участники группы обмениваются впечатлениями и могут задавать вопросы «докладчику».

Запускаются два основных процесса Балинтовской группы — исследование и поддержка.

Исследование означает анализ, помощь в создании видения разных аспектов ситуации, того, что не было в зоне осознания самого «рассказчика».

Поддержка означает эмоциональное подкрепление, доброжелательное отношение, она помогает осознать и принять то, что было не замечено участником, представившим свой случай.

Структура Балинтовской группы включает этапы:

- доклад рассказчика;
- вопросы к рассказчику, когда всем участникам по кругу дается право задавать уточняющие вопросы. Важно, чтобы они не подменялись советами;
- все участники группы по кругу должны дать свои ответы на все поставленные задачи, поощряются свободные ассоциации «аналогичного случая». Ведущий следит за центрированностью обсуждения на взаимоотношениях «психолог и клиент», оказывает рассказчику эмоциональную поддержку.

Таким образом, Балинтовская группа как бы восстанавливает для консультанта целостную картину того, что происходило в консультации. Это позволяет терапевту отстраниться от привычного представления о себе, своей профессиональной роли и миссии, увидеть произошедшее с других точек зрения, обогатив этим свои представления, навыки и опыт.

Тьюторская группа

Понятие «тьютор» пришло в психологию из педагогики. «Тьютор» – “tutor” в переводе с английского — педагог-наставник, который действует по принципу индивидуализации и сопровождает построение учащимся своей траектории.

Тьюторская группа отличается от разыгрывания звонков,

так как в ней специалисты видят друга. Запросом для работы является реальная сложность в жизни специалиста, выступающего в роли абонента. Участники дают обратную связь только в определенной форме, отвечая на вопрос: «Что, на мой взгляд, было эффективно и что я сделал бы иначе?». Данная форма является наиболее приближенной к реальной консультации.

В роли консультанта специалист может отшлифовать свою манеру работы, увидеть слабые места и новые пути для установления и поддержания контакта. В роли клиента специалист получает необходимый внутренний опыт реагирования на слова консультанта. В роли наблюдателя у специалиста есть возможность увидеть, как развивается контакт, что ему способствует, а также найти новые пути взаимодействия. Такая форма работы способствует формированию и расширению технических возможностей в телефонном консультировании.

«Матрица обращений»

Недавно в практику профессиональной поддержки специалистов была внедрена такая форма, как «Матрица обращений». В ее основу легла матрица социального сновидения или социальная матрица сновидений.

Процедура работы с «Матрицей обращений» состоит в том, что консультанты собираются вместе, рассаживаясь в круг, и в свободном порядке попеременно делятся обращениями. Через некоторое время, когда поток поднимающихся историй иссякнет, этот этап завершается. После чего начинается этап обсуждения и подбора ассоциаций к услышанным историям, исследуется их возможное социальное значение.

Наблюдая за меняющимися от раза к разу темами, которые разворачиваются в работе с «Матрицей обращений», полезно и небезынтересно отслеживать динамику коллективных процессов группы консультантов.

Этот метод позволяет путем анализа озвученных обращений выявить актуальные динамические процессы в различных социальных группах.

Приложение психоаналитической и групп-аналитической теории к профессиональному сообществу дает новое знание о коллективных процессах и иное понимание себя в них.

Методический разбор

Последние два года в службе введена новая форма работы – методический разбор. Целью данной формы является технический анализ поступившего обращения, где в большей степени в фокусе находится самоанализ деятельности консультанта.

Консультант самостоятельно выбирает актуальное для себя обращение, которое хотел бы разобрать и получить обратную связь от супервизора. С помощью подробной стенограммы он заполняет протокол консультации, в котором отражены вербальные и невербальные реплики абонента и консультанта, анализ реплик психолога с технической точки зрения, анализ эмоционального контекста реплик абонента, поиск возможных вариантов ведения диалога. Протокол консультации передается супервизору, где он также подробно дает обратную связь консультанту, выявляя области для профессионального развития.

Методический разбор в данном варианте может проходить в заочном, индивидуальном и групповом форматах.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ К МАТЕРИАЛУ «ЭФФЕКТИВНОЕ
ПРОДВИЖЕНИЕ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА
ДОВЕРИЯ ПОСРЕДСТВОМ ТВОРЧЕСКОГО
ИНФОРМАЦИОННО-РЕКЛАМНОГО ПРОСТРАНСТВА»,
Г. ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКИЙ, КАМЧАТСКИЙ КРАЙ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В рамках межсекторного взаимодействия службы Детского телефона доверия в Камчатском крае с целью изучения проблем и вопросов на тему «Что больше всего волнует современных школьников» и информирования населения о возможности получения бесплатной и доступной дистанционной психологической помощи предлагаем проведение социального исследования в школах города, в котором примут участие учителя, учащиеся и их родители.

Все категории опрашиваемых смогут поделиться мнением о том, что волнует современных школьников больше всего, с какими проблемами сталкиваются ребята в стенах учебного заведения.

Респонденты ответят и на вопросы, касающиеся современной системы образования и удовлетворенности учебно-воспитательным процессом.

По результатам исследования будет подготовлен цикл мини-консультаций (видеоформат) для 3-х категорий:

- школьники — «Переменка с психологом»;
- родители — «Разговор с психологом»;
- учителя — «Пятиминутка с психологом».

Видеопродукцию можно будет использовать для проведения

«классных часов» на тему «Детский телефон доверия» со школьниками, родителями (форматы онлайн, офлайн), а также для трансляции на экранах ТВ в школах, в школьных родительских чатах, при проведении педагогических советов учителей.

АНКЕТА ДЛЯ УЧАЩИХСЯ

Дорогие ребята, просим вас принять участие в социальном исследовании и ответить на несколько вопросов. С вашей помощью мы постараемся выяснить, что же больше всего волнует современных школьников, с какими проблемами ребята сталкиваются чаще всего, все ли устраивает учащихся в современной системе образования. Вы сможете поделиться своим видением ситуации и выразить свое мнение о том, нужна ли служба психологической помощи и поддержки в школе и в обществе в целом.

Наше исследование анонимно. Мы просим вас указать только возраст и пол.

Возраст _____
Пол _____

1. Нравится ли Вам Ваша школа? (Нужное подчеркнуть).

- 01. Да
- 02. Нет

2. Чувствуете ли Вы себя в школе в безопасности, Вам психологически комфортно в школе? (Нужное подчеркнуть).

- 01. Да
- 02. Скорее да, чем нет
- 03. Скорее нет, чем да
- 04. Нет

3. Вы считаете, что Ваш класс (нужное подчеркнуть):

- 01. Спокоен и дружен
- 02. Разбит на группы
- 03. Каждый сам за себя

4. Бывают ли у Вас в школе неприятности? (Нужное подчеркнуть).

- 01. Да
- 02. Редко
- 03. Нет

5. С какими проблемами, на Ваш взгляд, сталкиваются школьники чаще всего? (Можно выбрать несколько вариантов).

- 01. Несправедливость учителя
- 02. Неинтересные уроки
- 03. Конфликты с одноклассниками, сверстниками
- 04. Непонимание со стороны родителей
- 05. Большая школьная нагрузка
- 06. Равнодушие взрослых
- 07. Тревога и страх из-за предстоящих экзаменов
- 08. Непонимание и отсутствие уважения со стороны взрослых
- 09. Свой вариант: _____

6. Делитесь ли Вы своими школьными проблемами с родителями?

- 01. Да
- 02. Время от времени
- 03. Очень редко
- 04. Нет, никогда

7. Есть ли в Вашей школе взрослый, к которому Вы можете обратиться в трудной ситуации за помощью и поддержкой?

- 01. Да
- 02. Есть, и не один
- 03. Нет такого

8. Пожалуйста, напишите вопросы, на которые хотели бы получить ответы, или кратко опишите ситуацию, которую Вам хотелось бы обсудить с психологом (можно несколько).

9. Как Вы считаете, нужна ли служба психологической помощи и поддержки для школьников?

- 01. Да
- 02. Нет

10. Слышали ли Вы о службе психологической помощи Детского телефона доверия, куда бесплатно и анонимно могут обращаться и взрослые, и дети, позвонив по номеру 8 800 2000 122?

- 01. Да
- 02. Нет

11. Что бы Вы предпочли? (Нужное подчеркнуть).

- 01. Общаться с психологом «вживую»
- 02. Общаться с психологом по телефону (связь с консультантом анонимна)

12. Как думаете, что может помешать Вам обратиться в службу Детского телефона доверия?

13. По каким вопросам вы могли бы анонимно обратиться к специалисту на Детский телефон доверия? (Можно выбрать несколько вариантов).

- 01. Поссорился с родителями
- 02. Хочешь получить ответ на важный вопрос
- 03. Обижают ребята
- 04. Возникают конфликты с учителем
- 05. Не знаешь, как правильно поступить в какой-то ситуации
- 06. Чего-то боишься
- 07. Не можешь никому из знакомых рассказать о своей проблеме
- 08. Поссорился с другом
- 09. Свой вариант: _____

14. Что бы Вы хотели изменить в своей жизни, чтобы чувствовать себя более комфортно?

Мы благодарим Вас за участие в опросе!

В трудные моменты, когда Вам плохо и на душе тяжело, когда ситуация кажется безвыходной, Вы можете обратиться в службу Детского телефона доверия
8 800 2000 122
анонимно, бесплатно, конфиденциально,
ежедневно с 8:00 до 22:00.

Выход есть всегда!
ПОМОЩЬ РЯДОМ, ПРОСТО ПОЗВОНИ!

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

Уважаемые родители, просим Вас принять участие в социальном исследовании, цель которого выяснить, что волнует современных школьников больше всего, с какими проблемами дети сталкиваются чаще всего, все ли устраивает родителей и учащихся в современной системе образования. Вы сможете поделиться своим видением ситуации, которая Вас как родителя волнует больше всего, а также выразить свое мнение, нужна ли служба психологической помощи и поддержки в школе и в обществе в целом. Наше исследование анонимно. Мы просим Вас указать только возраст и пол.

Возраст _____
Пол _____

1. Нравится ли Вам школа, которую посещает Ваш ребенок?

- 01. Да
- 02. Нет

2. Как Вы думаете, Ваш ребенок чувствует себя в школе в безопасности, ему психологически комфортно в школе?

- 01. Да
- 02. Скорее да, чем нет
- 03. Скорее нет, чем да
- 04. Нет

3. Что Вы считаете самым ценным в учебном заведении, где обучается Ваш ребенок?

4. Что в классе, где учится Ваш ребенок, Вас не удовлетворяет?

5. Делится ли Ваш ребенок с Вами своими школьными проблемами, рассказывает о своих неудачах?

- 01. Да
- 02. Время от времени
- 03. Очень редко
- 04. Нет, никогда

6. Что, по Вашему мнению, оказывает влияние на настроение и работоспособность Вашего ребенка в школе?

7. Что из перечисленного Вы считаете самой серьезной проблемой в жизни Вашего ребенка и Вашей семьи?

- 01. Успеваемость и учебная мотивация
- 02. Поведение ребенка в школе
- 03. Учебная нагрузка и домашнее задание
- 04. Поведение ребенка дома
- 05. Эмоциональное состояние ребенка

06. ОГЭ, ЕГЭ

07. Зависимость ребенка от гаджетов, социальных сетей и электронных игр

08. Плохая компания, с которой общается ребенок

09. Взаимоотношения детей в классе

10. Вредные привычки ребенка

11. Отсутствие доверительных отношений

12. Свой вариант: _____

8. С какими проблемами, на Ваш взгляд, сталкиваются школьники чаще всего? (Можно выбрать несколько вариантов).

01. Несправедливость учителя

02. Неинтересные уроки

03. Конфликты со сверстниками

04. Равнодушие взрослых

05. Большая школьная нагрузка

06. Непонимание родителей

07. Тревога и страх из-за предстоящих экзаменов

08. Непонимание и отсутствие уважения со стороны взрослых

09. Свой вариант: _____

9. Как Вы считаете, нужна ли служба психологической помощи и поддержки для школьников?

01. Да

02. Нет

10. Слышали ли Вы о службе психологической помощи Детского телефона доверия, куда бесплатно и анонимно могут обращаться взрослые и дети, позвонив по номеру 8 800 2000 122?

01. Да

02. Нет

11. Если Вам понадобится педагогическая или психологическая помощь, к кому Вы предпочтете обратиться?

01. К администрации школы

02. К школьному психологу

03. К психологу вне школы

12. Пожалуйста, напишите вопросы, на которые хотели бы получить ответы, или кратко опишите ситуацию, которую Вам хотелось бы обсудить с психологом (можно несколько):

13. Как думаете, что может помешать человеку обратиться в службу Детского телефона доверия?

14. Выберите тему, которая привлекла Ваше внимание:

- 01. Трудный возраст или трудный ребенок
- 02. Как помочь ребенку с учебной
- 03. Почему подростки ничего не хотят?
- 04. Экзамены без нервных срывов
- 05. Если трудно договориться: эффективные приемы для детско-родительского общения
- 06. Ничего не интересно: проблемы школьной скуки и нехватки мотивации
- 07. Гаджет-зависимый ребенок: что может сделать семья
- 08. Счастливые родители — счастливый ребенок

Мы благодарим Вас за участие в опросе!

В трудные моменты, когда Вам плохо и на душе тяжело, когда ситуация кажется безвыходной, Вы можете обратиться в службу Детского телефона доверия

8 800 2000 122

анонимно, бесплатно, конфиденциально,
ежедневно с 8:00 до 22:00.

ВЫХОД ЕСТЬ ВСЕГДА!

АНКЕТА ДЛЯ УЧИТЕЛЕЙ

Уважаемые учителя, просим Вас принять участие в социальном исследовании, цель которого выяснить, что волнует современных школьников больше всего, с какими проблемами ребята сталкиваются чаще всего, все ли устраивает родителей и учащихся в современной системе образования. Вы сможете поделиться своим видением ситуации, которая Вас как преподавателя волнует больше всего, а также выразить свое мнение, нужна ли служба психологической помощи и поддержки в школе и в обществе в целом. Наше исследование анонимно. Мы просим Вас указать только возраст, пол и стаж работы.

Возраст _____

Пол _____

Стаж работы в школе _____

1. Нравится ли Вам школа, в которой Вы работаете?

- 01. Да
- 02. Нет

2. Можете ли Вы с уверенностью сказать, что дети чувствуют себя в школе в безопасности, что им психологически комфортно в школе?

- 01. Да
- 02. Скорее да, чем нет
- 03. Скорее нет, чем да
- 04. Нет

3. Какие моменты в Вашей педагогической деятельности Вас не удовлетворяют?

4. Делятся ли ученики с Вами своими школьными проблемами, рассказывают о своих неудачах?

01. Да
02. Время от времени
03. Очень редко
04. Нет, никогда

5. Что из перечисленного Вы как педагог считаете самой серьезной проблемой в жизни ребенка?

01. Поведение ребенка в школе
02. Учебная нагрузка и домашнее задание
03. Поведение ребенка дома
04. Успеваемость и учебная мотивация
05. Вредные привычки ребенка
06. Негативное эмоциональное состояние ребенка
07. ОГЭ, ЕГЭ
08. Взаимоотношения детей в классе
09. Зависимость ребенка от гаджетов, социальных сетей и электронных игр
10. Плохая компания, с которой общается ребенок
11. Отсутствие доверительных отношений с ребенком
12. Свой вариант: _____

6. С какими проблемами, на Ваш взгляд, сталкиваются школьники чаще всего? (Можно выбрать несколько вариантов).

01. Несправедливость учителей
02. Конфликты с одноклассниками, сверстниками
03. Неинтересные уроки
04. Равнодушие взрослых
05. Школьный буллинг (травля)
06. Большая школьная нагрузка
07. Непонимание со стороны родителей
08. Тревога и страх из-за предстоящих экзаменов
09. Непонимание и отсутствие уважения со стороны взрослых
10. Свой вариант: _____

7. Как Вы считаете, нужна ли служба психологической помощи и поддержки для школьников?

01. Да
02. Нет

8. Слышали ли Вы о службе психологической помощи Детского телефона доверия, куда бесплатно и анонимно могут обращаться взрослые и дети, позвонив по номеру 8 800 2000 122?

- 01. Да
- 02. Нет

9. Если Вам понадобится педагогическая или психологическая помощь, к кому Вы предпочтете обратиться?

- 01. К администрации школы
- 02. К школьному психологу
- 03. К психологу вне школы

10. Пожалуйста, напишите вопросы, на которые хотели бы получить ответы, или кратко опишите ситуацию, которую Вам хотелось бы обсудить с психологом (можно несколько):

11. Как думаете, что может помешать человеку обратиться в службу Детского телефона доверия?

12. Выберите тему, которая привлекла Ваше внимание:

- 01. Как помочь ребенку с учебой
- 02. Трудный возраст или трудный ребенок
- 03. Экзамены без нервных срывов
- 04. Ничего не интересно: проблемы школьной скуки и нехватки мотивации
- 05. Если трудно договориться: эффективные приемы для общения с учащимися
- 06. Почему подростки ничего не хотят?
- 07. Гаджет-зависимый ребенок: что может сделать семья и школа
- 08. Школьный буллинг: помощь и профилактика школьной травли
- 09. Как помочь решить конфликт с учеником или родителями

10. Дистанционное обучение: как снизить психологическую нагрузку и настроиться на работу
11. Общение и эффективное сотрудничество с коллегами и администрацией школы
12. Профилактика профессионального выгорания
13. Свой вариант: _____

Мы благодарим Вас за участие в опросе!

Многие сотрудники образовательных учреждений порой сталкиваются с проблемами при взаимодействии с учениками и их родителями.

Конечно, Вы профессионалы, но это не означает, что Вам не нужна помощь и поддержка. Специалисты, работающие на анонимной, бесплатной телефонной линии, выслушают Вас и окажут профессиональную помощь и поддержку.

«Детский Телефон доверия» 8 800 2000 122.

Анонимно, бесплатно, конфиденциально,
ежедневно с 8:00 до 22:00.

ВЫХОД ЕСТЬ ВСЕГДА!

ПРИЛОЖЕНИЯ К МАТЕРИАЛУ «ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ПРОЕКТ «ТЕРРИТОРИЯ ДОВЕРИЯ», Г. ПРОКОПЬЕВСК, КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

Примерный план проведения информационно-просветительской встречи может иметь такую структуру:

1. Ознакомительная беседа об истории возникновения службы экстренной психологической помощи по телефону.
2. Проведение викторины «Что я знаю о телефоне доверия?».

3. Раскрытие принципов работы с просмотром видеороликов о ДТД:

- «Цифры, полная версия».
- «Пять принципов ДТД. Анонимность».
- «Пять принципов ДТД. Конфиденциальность».
- «Пять принципов ДТД. Доступность».
- «Пять принципов ДТД. Бесплатность».

4. Мозговой штурм «Вопросы и темы, с которыми звонят в службу телефона доверия» с просмотром видеороликов:

- «Мама и сын».
- «Учитель и ученик».
- «Мальчик и девочка».

5. Фотосессия детей на фоне баннеров с номером Детского телефона доверия.

6. Награждение сувенирной продукцией активных участников конкурса рисунков «Мой друг — Телефон доверия».

КВЕСТ «МОЙ ВЕРНЫЙ ДРУГ – ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ»

Цель: формирование в сознании подростков объективных представлений о психологической телефонной помощи, мотивирование подростков на обращение в службу телефона доверия.

Задачи:

- рассказать об истории возникновения телефона доверия как вида психологической помощи, об особенностях и принципах работы службы;

- снять психологические барьеры, мешающие обратиться на ТД;
- способствовать формированию серьезного отношения к услугам ТД.

Ход мероприятия.

Ростовая кукла выходит на сцену. Приветствует гостей. Запускает флешмоб (движения под веселую музыку) для разогрева публики, 2–3 минуты.

Основная часть.

Ведущий: Здравствуйте, девчонки и мальчишки! Как настроение? Знаете, кто мы? Мы психологи Центра, а телефон доверия — наш друг и ваш. Знаете, какой сегодня праздник? Сегодня день рождения Детского телефона доверия! Как здорово, что так много друзей у нашего телефончика. Как принято отмечать дни рождения? Шумно, весело, интересно! В кругу самых близких людей. С нами на праздник пришли и наши помощники — волонтеры, это ребята-студенты Прокопьевских техникумов. Телефон доверия пригласил на свой день рождения так много друзей. А как принято отмечать дни рождения? А чтобы день рождения хорошо отметить, будем сегодня прыгать, бегать, дарить подарки, веселиться, участвовать в конкурсах. А чтобы скорее его начать, предлагаю друг друга поприветствовать еще раз.

А приветствовать будем так (ведущий + ростовая кукла):

- один хлопок — здороваемся за руку;
- два хлопка — здороваемся плечиками;
- три хлопка — здороваемся спинками.

Информационный блок (ведущий + волонтер).

17 мая отмечается Международный день Детского телефона доверия. Телефон доверия в городе Прокопьевске существует с 1994 г. и по сей день не утратил своей актуальности, с 2010 г. телефон доверия стал работать под единым Российским номером

8 800 2000 122.

На ТД работают квалифицированные психологи-консультанты, прошедшие специальную подготовку. Волонтер спускается со сцены к ребятам с микрофоном и проводит опрос: «Давайте вспомним принципы работы ДТД»:

- конфиденциально — разговоры не записываются; все, что вы говорите, останется только между нами;
- анонимно — не говорить свое имя, либо можно назвать вымышленное имя; не называть адрес и номер телефона;
- бесплатно — с любых стационарных, мобильных телефонов — ваш звонок будет бесплатным;
- доступно — в течение всего дня, все двадцать четыре часа в сутки вас готовы выслушать. Не думайте, что ночным звонком можете потревожить консультанта, каждый звонок для нас важен.

Возможность выговориться: в жизни нам редко предоставляется случай рассказать о своих проблемах, когда нас не перебивают, не стремятся поставить «диагноз», помогают сформулировать мысли и дают понять, что не осуждают и полностью принимают нас такими, какие мы есть. Позвонив на телефон доверия, вы получаете такую возможность.

Помощь в поиске решения. Каждый, кто переживал состояние психологического стресса, знает, что в этот момент создается ощущение «полной безнадеги», невозможно успокоиться, сосредоточиться, принять решение и начать действовать. Консультанты помогут Вам разобраться в сложившейся ситуации, окажут психологическую поддержку и помощь.

Повторим номер телефона 8 800 2000 122.

Ведущий: А сейчас мы с Вами отправимся в сказочное путешествие — Страну «Веселяндию»! Давайте сейчас поделимся на команды. Ведущий своей команды приветствует ребят. Участники придумывают название команды. Закрепленному за каждой

командой взрослому раздается путеводный лист станций. На каждой станции предусмотрены задания, после выполнения которых детям дают жетончики (смайлики).

МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ КВЕСТА

Станция 1 «Умняшки»

Игра-викторина о ТД.

Давайте поиграем в игру. Я буду задавать вопросы, и давать варианты ответов. Ваша задача дать правильный ответ.

1. Кто работает на телефоне доверия?

1. Врачи
2. Учителя
3. Психологи
4. Любой человек

2. Сколько стоит разговор с телефоном доверия?

1. Кучу денег
2. Кучу нервов
3. Кто сколько может
4. Бесплатно

3. В какое время суток можно звонить на ТД?

1. Только днем
2. Круглосуточно
3. Вечером
4. Только ночью

4. Кто может обращаться на ТД?

1. Взрослые
2. Только психи
3. Дети, подростки
4. Любой человек

5. Какого числа день рождения детского ТД?

1. 1 мая
2. 31 декабря
3. 17 мая
4. 1 июня

6. Номер ТД?

1. 8 800 2000 222
2. 8 800 2000 122
3. 8 800 2000 000
4. 8 800 2000 111

Станция 2. «Угадайка»

Игра с цифрами номера ТД: 8 800 2000 122

На скорость собрать правильно номер телефона (фиксируется время каждой команды).

Станция 3. «Поздравляшка»

Рисунки на асфальте / ватмане. А сейчас я предлагаю Вам поздравить ТД и нарисовать поздравительную открытку (команда рисует на ватмане).

Станция 4. «ДО, РЕ, МИ»

Конкурс песен о дружбе. ТД — твой друг. Мальчишки и девочки, предлагаю вам вспомнить, какие есть песни о дружбе? Команда называет как можно больше песен.

Станция 5. «Пираты»

Игра-задание «Кораблик» (командная согласованность): по фрагментам газеты пройти полосу препятствий.

Станция 6. «Воздушный бильярд»

Игра-задание: участники команды все вместе должны «загнать»

мячик в «лузы» на импровизированном бильярдном столе.

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ

Ведущий: Ребята, наш праздник подошел к концу. Теперь мы с вами знаем, как нужно праздновать день рождения телефона доверия. Говорим вам огромное спасибо! Знайте, что на Телефоне доверия вас всегда выслушают, помогут советом или добрым словом и дадут почувствовать уверенность в себе.

ПРИЛОЖЕНИЯ К МАТЕРИАЛУ «МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ МЕРОПРИЯТИЕ “НЕДЕЛЯ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ОБ ОБЩЕРОССИЙСКОМ ДЕТСКОМ ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ 8 800 2000 122 И 124”, ОПЫТ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ», Г. КУРГАН, КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

СЦЕНАРНЫЙ ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ АУТРИЧ-МЕРОПРИЯТИЯ «ТРОПА ДОВЕРИЯ», ПОСВЯЩЕННОГО МЕЖДУНАРОДНОМУ ДНЮ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Цель: популяризация деятельности Детского телефона доверия (далее — ДТД) среди несовершеннолетних и взрослых из их социального окружения.

Задачи:

- мотивировать несовершеннолетних на обращение за помощью в трудных жизненных ситуациях на ДТД;
- расширить представление несовершеннолетних и взрослых из их социального окружения о возможностях получения необходимой, в том числе психологической помощи, по ДТД;
- развитие коммуникативных возможностей у несовершеннолетних.

Целевая группа: несовершеннолетние, взрослые из их соци-

ального окружения.

Форма проведения мероприятия: интерактивная информационно-развлекательная программа.

Используемое оборудование и расходные материалы: кегли с цифрами, входящими в номер ДТД, наушники, музыкальный центр, микрофоны, ноутбук, информационные буклеты.

Организаторы: специалист по работе с семьей, ознакомленный с презентационными материалами «Волонтер Детского телефона доверия», педагог-психолог, волонтеры.

Ход мероприятия:

Колобок: Здравствуйте, ребята и взрослые, вы меня узнали? Верно, я Колобок, и я очень рад, что встретил вас. Когда я убежал из дома, то остался совсем один, бродил по лесу (парку / улице) и наконец увидел вас. Думаю, что встретились мы не просто так. Знаете, какой сегодня день? Международный день Детского телефона доверия. Скажите, а что вы слышали о ДТД? (Ответы участников).

Колобок: Я по своей глупости сбежал из дома и столкнулся с неприятностями. В жизни возникает много вопросов и трудностей, каждый может попасть в ситуацию, когда ему будет нужна помощь. Я понял, что в этот момент важно быть услышанным!

ДТД — это служба, куда может анонимно обратиться любой человек, чтобы обсудить отношения с друзьями, близкими, семейные и школьные отношения, которые вызывают беспокойство. При обращении на этот номер в любом населенном пункте со стационарных или мобильных телефонов дети, подростки, их родители, другие заинтересованные взрослые могут получить экстренную психологическую помощь, круглосуточно, бесплатно, анонимно.

Я верю, что мы встретились неслучайно и вы поможете найти мне дорогу домой.

Игра «Собери номер»

Заяц: Здравствуйте. Что вы забыли на моей полянке? Куда путь держите?

Колобок: Здравствуй. Ребята помогают мне найти путь домой.

Заяц: А, это ты, что ли, от бабушки да от дедушки ушел?

Колобок: Да, я Колобок, а это – мои друзья.

Заяц: Знаю я, как побыстрее тебе до дома добраться, могу подсказать, если выполните мое задание.

Колобок: Здорово! Друзья, поможете мне справиться с заданием?

Заяц: Скажите, вы знаете номер ДТД? (Ответы детей).

При ответе «НЕТ»:

Вокруг вас спрятаны 11 цифр. Чтобы узнать номер ДТД, вам нужно их найти и составить по порядку. (Подсказка, в каком порядке составлять — на обратной стороне цифр).

Заяц: Для того чтобы запомнить номер, мы разучим с вами считалочку:

Номер легкий набирай,
О проблеме заявляй,
Восемь, восемь, два ноля, две тысячи сто двадцать два
(8 800 2000 122).
Разбегайся, кто куда!

Заяц: Молодцы! У вас все получилось. Покажу я вам тропинку до дома. Запомните номер ДТД и позвоните по нему обязательно, если у вас что-то случится. Удачи.

Колобок: Как здорово, что мы встретили зайца на пути, скоро доберемся до дома. А кто это там, за деревом стоит? Я боюсь, вдруг это окажется кто-то нехороший.

Медведь: Здравствуйте, а я совсем не волк. И с чего это вы взяли, что я нехороший? Не нужно делать поспешных выводов

о незнакомцах. Куда путь держите?

Колобок: Здравствуй. Ребята помогают мне найти путь домой.

Медведь: А, это ты, что ли, от бабушки да от дедушки ушел?

Колобок: Да, я Колобок, а это – мои друзья.

Медведь: Слышал я про тебя. По моему лесу только мои друзья гуляют, поэтому просто так я вас не пушу. Выполните задание – пройдете, нет – ищите другую тропинку.

Колобок: Друзья, сможете справиться с заданием? Другую тропинку долго искать, а я так по дому скуучаю.

Медведь: Кто из вас знает, специалисты какой профессии работают на ДТД? (Ответы детей).

Колобок: Психологи, работающие на ДТД, всегда готовы выслушать, понять и помочь разобраться в трудной ситуации. Телефон доверия дает возможность человеку, переживающему какие-либо трудности, получить профессиональную поддержку, обсудить варианты возможного развития событий. Иногда в трудной ситуации, прежде чем обратиться за профессиональной помощью, многие люди ищут поддержки у членов семьи, друзей, которые зачастую, стремясь поддержать близкого человека, обращаются к своему жизненному опыту, историям из книг и фильмов, но история каждого человека уникальна!

Медведь: Все верно, ребята. Психолог ДТД не дает советов, но опирается на опыт человека, обратившегося за помощью, так как никто лучше него не знает всех особенностей сложившейся ситуации. Давайте проверим, как информация проходит через нас, и сыграем вместе в игру «Эхо».

Игра «Эхо»

Первый игрок становится напротив всех, ему надевают наушники. Остальные участники строятся в колонну напротив игрока в наушниках. Ведущий называет слово (словосочетание или предло-

жение) участнику из колонны, которое тот должен внятно и понятно сказать игроку. Если участник не смог объяснить с нескольких попыток, то он уходит в конец колонны и в игру вступает следующий. Следующему участнику ведущий называет другое слово.

Медведь: Ребята, сейчас мы с вами убедились, что часто наши слова могут быть не поняты, не услышаны и переданы неправильно. Если вы напрямую обратитесь к консультанту ДТД, то вам не придется играть в «Эхо». Можете проходить по тропинке, вы справились с моим заданием. Хорошей вам дороги, друзья.

Колобок: Видите это место? Я здесь уже был, да так сильно испугался кого-то в кустах, что катился без оглядки.

Волк: Меня испугался?

Колобок: Наверное, я хотел спросить дорогу, но услышал шум в кустах и испугался.

Волк: Что ж, можешь спросить сейчас, если не боишься.

Колобок: Не боюсь, ведь со мной друзья. Подскажите, пожалуйста, по какой тропинке нужно идти, чтобы попасть домой к бабушке и дедушке?

Волк: Подскажу, если выполните мои задания, согласны?

Колобок: Ребята, справимся?

Волк: Вы знаете, по каким вопросам можно обратиться к специалисту Детского телефона доверия? (Ответы детей).

Игра «Правильно / неправильно»

Волк: Давайте сыграем в игру «Правильно / неправильно», чтобы все запомнили. Игроки встают в круг, водящий формулирует вопрос, с которым можно или нельзя обратиться на ДТД. Если с данным вопросом можно обратиться на ДТД, игроки должны подпрыгнуть высоко вверх (ноги и руки в стороны). Если нет, то присесть.

Пример вопроса: «Кем стать в будущем». Правильный ответ: Да.

Волк: Ребята, сейчас вы знаете, с какими вопросами можно обращаться по телефону доверия. А как вы думаете, может ли консультант телефона доверия рассказать кому-то о вашем разговоре? Все обращения на ДТД конфиденциальны. В разговоре участвуют только двое: консультант и позвонивший человек. Третьего быть не может, как в игре «Третий лишний». Знаете такую игру? Давайте сыграем.

Игра «Третий лишний»

Игроки команд становятся в круг в две линии, располагаясь парами. Водящий и один из игроков (убегающий) располагаются за внешним кругом.

Водящий стремится запятнать убегающего. И водящий, и убегающий могут встать перед игроком одной из пар (во внутреннем круге), тогда игрок пары из внешнего круга становится «третьим лишним» и принимает роль водящего или убегающего, в зависимости от того, кто присоединился к их паре.

Если же водящему удастся запятнать убегающего игрока, они меняются ролями.

Пересекать линию круга не разрешается. Пятнать можно только во время бега.

Волк: Отлично справились, друзья! Вот по этой тропинке лежит ваш путь к дому бабушки и дедушки.

Колобок: Спасибо!

Колобок: Дом совсем близко, я узнаю эти места.

Лиса: Ну, здравствуй, Колобок, я долго тебя ждала.

Колобок: Здравствуй, Лиса, я тебя не боюсь, со мной верные друзья.

Лиса: Да меня и не нужно бояться, я просто хочу с вами поиграть, а то у меня друзей совсем не осталось, а без друзей жить трудно.

Колобок: Ребята, трудности в нашей жизни встречаются достаточно часто, и мы прикладываем много усилий для их разрешения, часто у нас нет опыта в преодолении таких ситуаций и мы пробуем разные варианты, какие-то из них могут быть удачными, из-за других возникают дополнительные сложности. Иногда мы находимся как будто в клетке, бродим по ней и ждем, чтобы нам помогли, как в игре «Чай-чай, выручай». Лиса, хочешь сыграть с нами?

Игра «Чай-чай, выручай»

Колобок: Нужно выбрать водящего с помощью считалочки.

Помните считалочку про номер ДТД?

Номер легкий набирай,
О проблеме заявляй,
Восемь, восемь, два ноля, две тысячи сто двадцать два
(8 800 2000 122).
Разбегайся, кто куда!

После этого все игроки разбегаются в разные стороны, водящий начинает их ловить, «башить». Участники, кого «забашили», должны замереть на месте (передвигаться не разрешается) и кричать фразу «Чай-чай, выручай!». Задача тех, кого не «забашили», — спасти тех, кто стоит на месте, для этого нужно их коснуться.

Лиса: Здорово поиграли, спасибо вам, друзья!

Колобок: Я вижу свой дом! Спасибо вам, ребята, что помогли мне найти дорогу. Бабушка и дедушка меня заждались, нужно бежать.

Как жаль, я раньше не знал, что, обратившись на ДТД, можно вместе с консультантом разобраться в трудной ситуации и наметить несколько вариантов ее разрешения, чтобы не идти вслепую по лесу, как я.

РЕБЯТА, ПОМНИТЕ! Выход есть из любой ситуации!
Детский телефон доверия поможет его найти!
Звонок бесплатный!

Мы с вами знаем номер ДТД?

Дети: «Да! 8 800 2000 122!»

ПРИЛОЖЕНИЯ К МАТЕРИАЛУ «КОГНИТИВНО-
ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ПСИХОТЕРАПИЯ (КПТ).
ЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ И ВОЗМОЖНОСТИ
В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ НА ДЕТСКОМ ТЕЛЕФОНЕ
ДОВЕРИЯ», Г. ТОМСК, ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

ТЕХНИКИ И УПРАЖНЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В КОГНИТИВНО-ПОВЕДЕНЧЕСКОЙ ТЕРАПИИ

Техники, применяемые в когнитивно-поведенческой терапии, условно делят на 4 группы, каждая из которых решает определенные задачи:

1 группа — отследить деструктивные когниции и осознать их:

- ведение личного дневника, в котором в течение дня фиксируются мысли, поступки;
- рассмотрение своих мыслей с позиции стороннего наблюдателя.

2 группа — оспорить иррациональные мысли:

- привести аргументы за и против;
- взвесить плюсы и минусы;
- провести эксперимент: испытать на собственном опыте, как реагируют окружающие на конкретную эмоцию;

- вернуться в прошлое, чтобы расспросить вымышленного свидетеля событий;
- поменяться ролями с психологом и убедить его в том, что его мысли иррациональны.

3 группа — активизировать воображение:

- многократное повторение позитивных установок постепенно меняет образ мышления, делая его более продуктивным;
- использование метафор, высказываний, притч, цитат включает образное мышление, объяснение становится более понятным;
- модифицировать образы, сначала сменив негативное восприятие на нейтральное, а затем — на позитивное.

4 группа — свести к минимуму сопротивление:

- многократное испытание на себе позитивных инструкций;
- обнаружение скрытых мотивов непродуктивного поведения.

УПРАЖНЕНИЯ

Выбор методов, техник и упражнений когнитивно-поведенческой терапии настолько богат и разнообразен, что для каждого конкретного случая непременно найдется оптимальный вариант, который даст результат. Представляется обзор таких упражнений.

Упражнение №1

«Преодоление тревоги» (по гештальт-терапевтической технике)

Для того чтобы преодолеть тревогу, которая значительно ухудшает качество Вашей жизни, необходимо сделать следующее.

Шаг 1. Задать себе и главное — честно ответить на следующие вопросы:

- «Тревожась и переживая за будущее, не уничтожаю ли я свое настоящее?»;
- «Я испытываю тревогу потому, что моя проблема «огромна и неразрешима» или просто оттягиваю время, чтобы ее решить?»;
- «Есть ли возможность сделать сейчас то, что меня так тревожит?» Например, назначить любимому встречу, начать серьезный разговор, составить план и т. п.

Шаг 2. После того, как Вы ответили на вышеизложенные вопросы, попытайтесь представить и перенести свои переживания на сегодняшний день и пережить их прямо сейчас. Вы убедитесь в том, что тревожиться и переживать о том, что уже происходит «здесь, в данный момент времени», достаточно трудно.

Шаг 3. Концентрируем внимание на окружающем.

- Постарайтесь сосредоточиться на органах чувств, т. е. прислушайтесь к звукам, запахам и обратите внимание на цвета.
- На листке бумаги: «Я осознаю, что...» запишите все то, что почувствовали.

Шаг 4. Концентрируем внимание на внутреннем мире.

- Прислушиваемся к сердцебиению, дыханию, коже, мускулатуре.
- Берем тот же листок и пишем «Я осознаю, что...» свои ощущения.

После этого подумайте: «Все ли части тела Вы ощутили?». Если нет, тогда сделайте четвертый пункт несколько раз, чтобы не оставить без внимания ни одну часть своего тела.

После выполнения этого упражнения, тревога начнет отступать, Вы успокоитесь, так как переведете свое внимание на другую деятельность. В следующий раз как только Вы начнете испытывать тревогу, выполняйте поэтапно 4 пункта этого упражнения.

Упражнение №2

«Преодоление страха» (по Эллису)

Если Ваш страх является следствием нерационального представления (ложного, не имеющего реальную основу), тогда необходимо сделать следующее.

- Постарайтесь посмеяться над своим страхом, а также над страхом перед страхом.

Например, зачем Вам нужно одобрение Ваших родных по приготовленному обеду? Мыслите рационально: если бы блюдо было невкусным (пересоленным, недоваренным, слишком жирным и т. п.), то они точно бы об этом сказали, а раз молча кушают, значит, им все нравится. Посмейтесь над тем, что Вы ждете одобрение там, где его не следует ждать.

- Честно и откровенно расскажите о своем страхе доверительному лицу и покажите свои эмоции, которые Вы при этом испытываете.
- Постарайтесь найти первопричину Вашего страха, т. е. иррациональное (неправильное, ложное) представление о должном и заменить его на рациональное (разумное).
- Наблюдайте за своими страхами, признавайтесь себе, что они мелочны и ничтожны и находите «правильное» представление о должном, оспаривайте и постепенно преодолевайте их.

Например, Вы испытываете страх из-за того, что боитесь показать другим, как Вы тревожитесь за кого-либо или что-либо. Поймите, нет ничего постыдного и страшного в том, что другие увидят, что Вы встревожены. Сознаться себе в том, что Ваш страх перед проявлением своих эмоций беспочвенный и необоснованный. Запомните, что каждый человек имеет право на эмоции и переживания.

Упражнение №3

«Повышение творческой активности» (по Скотту)

Это упражнение еще называют «Мозговым штурмом».

Шаг 1. Записываем идеи и решения проблемы: без особых раздумий взять лист бумаги и написать первые, которые пришли Вам в голову, решения данной проблемы. Это необходимо для того, чтобы исключить все Ваши возможные страхи и переживания за последующую неудачу, исключить все «тормоза» и влияние механизмов Вашего сознания, которые могут, а самое страшное, что наверняка возникнут при длительных размышлениях.

Шаг 2. Самооценка решений — это критико-аналитическая часть упражнения, которая позволит выявить годные и непригодные решения. Оценивать свои решения нужно по пятибалльной системе, от большего разумного и верного решения (оценка «5») к самому нецелесообразному (оценка «2»).

Шаг 3. Отбор лучшего решения: это может быть один самый подходящий вариант, а может быть комбинация из нескольких, которые приведут к положительному решению проблемы.

Упражнение №4

«Снятие стресса» (по К. Шрайнеру)

Это есть своеобразное «очищение мозга» от «ненужных» мыслей.

Шаг 1. Прислушайтесь к своим чувствам, которые Вы испытываете во время стресса, возможно, Вас «прошибает пот» или Вы напряжены от ожидания.

Шаг 2. Теперь специально сделайте так, чтобы прочувствовать тот момент, когда Вы сильно напряжены. Задайтесь вопросом и ответьте на него: «Ради чего и зачем я так напрягаюсь?».

Шаг 3. Теперь задайте себе следующий вопрос: «А что мне нужно для того, чтобы я почувствовал(-а) себя лучше?».

Шаг 4. На 2–3 минуты преувеличьте свои ощущения, пусть

Вас на это время «прошибет пот» или наступит колоссальное напряжение. Ничего не предпринимая, просто прочувствуйте это состояние и убедитесь в том, что оно занимает очень много энергии и сил и что эта энергия тратится в пустую.

Шаг 5. После проведенного эксперимента-наблюдения ответьте себе: «Нужно ли мне такое напряжение? Хорошо ли это для меня? Хочу ли я избавиться от него?».

Шаг 6. Следующим шагом будет осознание того, что Ваши требования создают чувство отчаяния.

Шаг 7. Приступаем непосредственно к релаксации. Для этого нужно представить, что все Ваши мышцы стали подобием податливого теста или поролона. Постарайтесь поймать состояние равновесия.

Шаг 8. «Очищаем свой мозг от ненужного» и делаем что-то конструктивное и нужное вместо того, чтобы впустую тратить свои силы и энергию для бесполезного напряжения или «прошибания».

Шаг 9. Последним шагом будет осознанная замена Ваших требований на Ваши предпочтения.

Упражнение №5

«Разрешение стрессовой ситуации методом «Взмаха» (по Р. Бендлеру).

Встаньте удобно или сядьте и закройте глаза. Теперь представьте себе, что у Вас в обеих руках по одной фотографии:

- в одной руке карточка, где сфотографирована Ваша проблема или отрицательная ситуация, которую не желали бы видеть. Она мрачная, все негативное и размытое;
- в другой руке карточка, где сфотографирована приятная ситуация в ярких разноцветных красках, глядя на которую, Вы испытываете положительные эмоции, такие как радость, успокоение, счастье и т. п.

Теперь одним взмахом, т. е. молниеносно, опускайте негативную фотографию на колени, чтобы Вы ее перестали видеть, а позитивную поднимайте до уровня глаз.

Это упражнение необходимо делать в тот момент, когда стрессовая ситуация проявляется и у Вас наступает напряжение. Подобную молниеносную замену фотографий нужно делать до тех пор, пока положительный образ окончательно не вытеснит отрицательный.

Упражнение №6

«Коррекция негативного поведения путем самоанализа»
(по Д. Рейуртеру)

Быть безучастным сторонним наблюдателем — это главное условие при выполнении данного упражнения. Вы должны прислушиваться, концентрировать свое внимание, осознавать свои чувства, прочувствовать их и запомнить, но при этом ничего не менять. Делаются подобные упражнения уединенно, чтобы Вам не мешали и не отвлекали.

Шаг 1. Концентрируемся на своем физическом теле.

- Неважно, сидите ли Вы, лежите или стоите, обратите внимание на то, как расположены ноги, руки, опущена или закинута голова, сгорблена ли спина и т. п..
- Сконцентрируйтесь на том, где сейчас Вам больно или чувствуется напряжение и т. п.
- Прислушиваемся к дыханию и сердцебиению. Внушите себе: «Это мое тело, но я не есть тело».

Шаг 2. Концентрируемся на своих чувствах.

- Прислушиваемся к своим чувствам, которые Вы сейчас испытываете.
- Найдите и отделите у этих чувств положительную сторону от отрицательной. Внушите себе: «Это мои чувства, но я не есть

эти чувства».

Шаг 3. Концентрируемся на своих желаниях.

- Перечислите имеющиеся желания и стремления, если они есть у Вас.
- Не задумываясь над их важностью и не ставя приоритетов, перечисляйте их одним за другим.

Внушите себе: «Это мои желания, но я не есть эти желания».

Шаг 4. Концентрируемся на своих мыслях.

- Поймите мысль, которую Вы сейчас думаете. Даже если Вы думаете, что у Вас в данный момент времени нет никаких мыслей, это и есть мысль, и за ней нужно понаблюдать.
- Если мыслей много, то понаблюдайте, как одна мысль сменяет другую. Совсем не важно, правильны ли они и рациональны, просто сконцентрируйтесь на них.

Внушите себе: «Это мои мысли, но я не есть эти мысли».

Подобное упражнение «Самокоррекции» относится к техникам психосинтеза и позволит понаблюдать и увидеть свое тело, чувства, желания и мысли как бы со стороны.

Упражнение №7

«Диалог с самим собой с целью экстренной самопомощи»
(по М. Е. Сандомирскому)

Главная цель диалога — срочно помочь себе снять возникший телесный эмоциональный дискомфорт. Упражнение нужно делать уединенно, чтобы не мешали.

Шаг 1. Закройте глаза и представьте перед собой зеркало, а в нем Ваше отражение. Присмотритесь: как Вы выглядите в момент наступившего дискомфорта, как это отражается на выражении Вашего лица, на осанке.

Шаг 2. Сконцентрируйтесь на физических ощущениях и найдите места, где именно испытываются неудобные ощущения.

Шаг 3. Суть следующего шага заключается в следующем: Вы должны сами себе (т. е. воображаемому собеседнику, своему отражению) сказать все те слова, которые, по Вашему мнению, успокоят Вас в данной ситуации, ободрят, остановят навязчивую тревогу, самосожаление, самобичевание, самообвинения и восстановят Ваше самоуважение и достоинство. Вложите в эти слова столько эмоциональности и чувств, сколько, по Вашему мнению, нужно будет для достижения поставленной цели. Ваш воображаемый «зеркальный» собеседник будет реагировать на Ваши слова, и его ответная реакция станет Вам сигналом: попали ли Ваши слова в цель или они были произнесены впустую.

Шаг 4. Переключитесь на свои физические ощущения. Если слова дошли до цели, то физические страдания будут утихать и дискомфорт со временем исчезнет. Если же этого не произошло, повторите шаг 3 еще раз.

При необходимости данное упражнение можно повторять несколько раз, главное — это заставить стихнуть физическому эмоциональному дискомфорту: это и есть срочная мгновенная экстренная самопомощь.



Информационно-методическое пособие «Детский телефон доверия: лучшие практики консультирования» — М.: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; Перо, 2022. — 252 с.

Издательство «Перо»

109052, Москва, Нижегородская ул., д. 29-33, стр. 15,
ком. 536

Тел.: (495) 973-72-28, 665-34-36

Подписано в печать 10.12.2022. Формат 60x90/16.

Бумага офсетная. Усл. печ. л. 18,75. Тираж 500 экз.

Заказ 1017.

**Фонд поддержки детей, находящихся
в трудной жизненной ситуации**

НАШИ КООРДИНАТЫ

Адрес: 127994, г. Москва, ГСП-4, ул. Енисейская,
д. 2, стр. 1

Тел.: +7 (495) 374-53-06

e-mail: info@fond-detyam.ru

WWW.FOND-DETYAM.RU

WWW.YA-RODITEL.RU WWW.TELEFON-DOVERIA.RU

ISBN 978-5-00204-769-7

© Фонд поддержки детей, находящихся
в трудной жизненной ситуации, 2022





**ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ** находящиеся
в трудной
жизненной
ситуации

